

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
SUBDIRECCION DE ESTUDIOS DE POSGRADO



PROYECTO FINAL DE CAMPO

**CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO DEL PERSONAL DE INTENDENCIA DE
UNA DEPENDENCIA UNIVERSITARIA PÚBLICA**

Presenta el alumno
Oswaldo Jiménez Sánchez

para obtener el grado de
Master en Psicología Laboral y Organizacional

Director del Proyecto de Campo
Dra. Ma. Concepción Rodríguez Nieto

Monterrey, N. L. Junio de 2010

Dedicatoria

A mi madre, por apoyarme, aguantarme, por ser mi gran soporte, y por supuesto por su amor.

A mi padre, que desde el cielo me cuida y guía, espero que este orgulloso de mis logros.

A mis hermanos, por que siempre puedo contar con su apoyo y cariño.

A mis sobrinos, que siempre están conmigo, los quiero.

A mi familia, ya ven, si se puede.

A Marisol, sin tu apoyo no me hubiera animado a entrar a la Maestría, tu motivación me ha ayudado a continuar superándome.

A Cony, que gracias a sus conocimientos, ayuda y sobretodo su apoyo, pude concluir este proyecto.

Agradecimientos

Al Mtro. José Armando Peña Moreno, por su apoyo para que pudiera terminar la Maestría y llevar a cabo este proyecto.

Al Mtro. Arnoldo Téllez López, por haberme permitido iniciar esta aventura que fue la Maestría.

Al Dr. Eduardo Leal Beltrán, por guiarme durante la Maestría y por su apoyo en la elaboración del proyecto.

Al Mtro. Álvaro Ascary Aguillón, por ayudarme a resolver las dudas que surgieron durante la elaboración del proyecto.

Al Mtro. Raúl Marín Soto, por orientarme durante la Maestría.

A Elena y Claudia por su apoyo en lo personal y en lo laboral, Marigera y Odila, por sus atención y comprensión al momento de realizar trámites o al ir a aclarar alguna duda.

A Eugenio y Yuriko, por su compañía, los buenos deseos y las palabras de aliento, sé que puedo contar con Ustedes.

A Mine, Lupita, Eny, Chayo y todos mis compañeros de la facultad, que siempre me han apoyado, animado a seguir y demostrado que puedo contar con ustedes.

Gracias a todas las personas antes mencionadas y a las que por alguna causa haya dejado fuera, no tengo palabras para agradecer su cariño, apoyo, y porras, se los agradezco de corazón.

Oswaldo Jiménez Sánchez

Resumen

Este Proyecto de Campo tuvo como objetivo detectar y analizar la percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo del personal de Intendencia de una Dependencia de una universidad pública. Participaron voluntariamente el total de los trabajadores con contratos laborales de dicha universidad, ocho hombres y tres mujeres con edades en un rango entre 39 y 62 años. El diseño del estudio fue no experimental, descriptivo y de corte mixto. Se aplicaron de manera individual dos encuestas de Calidad de Vida en el Trabajo adaptaciones derivadas de jueceo de la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo de la Fundación Europea para la Mejorar de las Condiciones de Vida y de Trabajo de 2007 y de la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España de 1999 y una entrevista estructurada producto de una adaptación por también por jueceo de la Guía de Entrevista usada en la Investigación sobre Calidad de Vida en el Trabajo: la percepción de los trabajadores iniciada en el año de 2001 por el Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo del Gobierno de Chile realizado por Espinoza y Morris en el 2001. Los datos obtenidos fueron trabajados mediante estadística descriptiva y análisis de contenido. Los resultados indican que los Trabajadores de Intendencia están altamente satisfechos con su Calidad de Vida en el trabajo. Además, en la vida de estos trabajadores son centrales el valor de la familia, considerando a la esposa (o) o pareja e hijos es central en sus vidas y valor de la superación personal y que también son importantes para ellos los valores de respeto, honestidad y responsabilidad. La institución favorece el valor de la libertad de expresión y de autonomía en la forma de realizar el trabajo y ofrece un lugar de trabajo seguro y saludable. Los trabajadores tienen buen estado de salud y perciben las condiciones físicas de su casa como buenas. El conjunto de condiciones del lugar de trabajo y del

apoyo familiar permite a los trabajadores un balance adecuado entre trabajo y familia que se refleja en su satisfacción con la Calidad de Vida en el Trabajo, con la familia y en una buena salud. Lo anterior ocurre a pesar de que los ingresos económicos son insuficientes, de que perciben la necesidad de más reconocimiento a su trabajo, de más personal de intendencia y de mayor agilidad en la obtención de sus materiales de trabajo. Por último, se elaboró una propuesta de mejora de las condiciones de vida en el trabajo relacionadas con el personal de Intendencia que será puesta a consideración de las autoridades administrativas de la Institución. En esta propuesta se presentan mecanismos para reconocimiento de la labor de los trabajadores de Intendencia y una alternativa de cursos de capacitación complementaria a la que ofrece la universidad que esta dirigida a competencias para la vida que pueden tener impacto en el ámbito familiar, social y laboral.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTOS.....	3
RESUMEN.....	4
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 Ubicación del problema.....	10
1.2 Justificación.....	13
1.3 Propósito del Proyecto.....	14
1.4 Delimitaciones.....	15
CAPÍTULO II	
CONTEXTO DEL ESTUDIO.....	16
2.1. Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León....	16
2.2 Descripción del puesto de Intendencia.....	19
2.3 Valores asociados al quehacer universitario.....	21
2.4 Exigencias de Capacitación.....	22
2.4.1 Ley Federal del Trabajo.....	22
2.4.2 Contrato Colectivo de Trabajo de la Universidad Autónoma de Nuevo León.....	24
CAPÍTULO III	
REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	28
3.1. Calidad de Vida.....	28
3.2 Indicadores de Calidad de Vida.....	33
3.3. Calidad de Vida en el Trabajo.....	39
3.4 Satisfacción de Vida en el trabajo.....	44
3.4.1 Influencia del balance trabajo –familia.....	47
3.5 Indicadores de Calidad de Vida en el Trabajo.....	48
3.5.1 Valoración de la implementación de Proyectos de Calidad de Vida en el Trabajo.....	56
3.6 Estudios en Calidad de Vida en el Trabajo.....	57
CAPÍTULO IV	
PROYECTO DE CAMPO.....	62
4.1 Diseño de la intervención y herramientas empleadas.....	62
4.2 Descripción del proyecto en actividades realizadas y participantes (secuencia de actividades).....	63

CAPÍTULO V	
RESULTADOS.....	71
5.1 Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo de Personal de Intendencia de la Facultad de Psicología, UANL (Adaptación de la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, 1999)	71
5.2 Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo de Personal de Intendencia de la Facultad de Psicología, UANL (Adaptación de la First European Quality Life Survey: Quality of Work and Life Satisfaction de la Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2007).....	75
5.3 Entrevista de Calidad de Vida en el Trabajo para personal de Intendencia (adaptación de la guía de la entrevista de Calidad de Vida en el Trabajo de Chile, reportada por Espinosa y Morris, 2001).....	83
5.4 Buzón de Quejas y/o Felicitaciones.....	88
 CAPÍTULO VI	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	90
6.1 Conclusiones.....	90
6.2 Recomendaciones.....	96
 CAPÍTULO VII	
APRENDIZAJE MAS SIGNIFICATIVO.....	
7.1 Aprendizaje más significativo del presente Proyecto.....	99
 BIBLIOGRAFÍA.....	102

ÍNDICE DE CUADROS, FIGURAS, GRÁFICAS, TABLAS Y ANEXOS

CUADROS

Cuadro 1.	Indicadores relevantes para medir la Calidad de Vida en el Trabajo (Espinosa y Morris, 2002).....	48
-----------	---	----

FIGURAS

Figura 1.	Organigrama de la Facultad de Psicología, UANL.....	19
Figura 2.	Evolución del concepto de Calidad de Vida (Adaptación de Crespo 2003).....	33
Figura 3.	Áreas Primordiales de la Calidad de Vida (Gómez, 2009).....	34

GRÁFICAS

Gráfica 1.	Percepción General de la Calidad de Vida en el Trabajo de cada uno de los Trabajadores de Intendencia.....	71
Gráfica 2.	Percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo por categorías..	72

TABLAS

Tabla 1.	Indicadores de las dimensiones de Calidad de Vida (Schalock y Verdugo, 2002).....	36
Tabla 2.	Medidas de Calidad en el Trabajo por las Condiciones de Trabajo (Wallace, Pichler y Hayes, 2007).....	50
Tabla 3.	Percepción de la Satisfacción con la Calidad de Vida en el Trabajo.....	74
Tabla 4.	Percepción de Bienestar Subjetivo y Satisfacción con el Trabajo..	75
Tabla 5.	Evaluación Subjetiva de las Recompensas intrínseca y extrínseca y de estrés fisiológico.....	76
Tabla 6.	Tiempo para actividades relacionadas con el Balance de Vida y Trabajo.....	77
Tabla 7.	Percepción de Bienestar Subjetivo y Satisfacción con el Trabajo en hombres y mujeres.....	77
Tabla 8.	Evaluación Subjetiva de las recompensas intrínsecas y extrínsecas y de estrés fisiológico en hombres y mujeres.....	78
Tabla 9.	Percepción de la posibilidad de pérdida del empleo en hombres y mujeres.....	78
Tabla 10.	Percepción del cansancio de hombres y mujeres de intendencia al llegar a casa para hacer alguna cosa necesaria en ella.....	79
Tabla 11.	Percepción del tiempo disponible para hacer el trabajo en hombres y mujeres.....	79
Tabla 12.	Percepción del tiempo para convivir con la familia en hombres y mujeres.....	79
Tabla 13.	Percepción del tiempo para ayudar en los trabajos de la casa en hombres y mujeres.....	80
Tabla 14.	Percepción del tiempo para salir con los amigos en hombres y mujeres.....	80

Tabla 15.	Percepción de Bienestar Subjetivo y Satisfacción con el Trabajo en hombres y mujeres.....	80
Tabla 16.	Evaluación Subjetiva de las recompensas intrínsecas y extrínsecas y de estrés fisiológico por tipo de contrato laboral.....	81
Tabla 17.	Percepción de la posibilidad de pérdida del empleo por tipo de contrato laboral.....	81
Tabla 18.	Percepción del cansancio de los trabajadores de intendencia al llegar a casa para hacer alguna cosa necesaria en ella por tipo de contrato laboral.....	82
Tabla 19.	Percepción del tiempo disponible para hacer el trabajo por tipo de contrato laboral.....	82
Tabla 20.	Percepción del tiempo para convivir con la familia por tipo de contrato laboral.....	82
Tabla 21.	Percepción del tiempo para ayudar en los trabajos de la casa por tipo de contrato laboral.....	83
Tabla 22.	Percepción del tiempo para salir con los amigos por tipo de contrato laboral.....	83
Tabla 23.	Actividades de los Intendentes en su tiempo libre durante la semana y en el fin de semana.....	86
Tabla 24.	Deseos de uso de tiempo libre de los Intendentes.....	87
Tabla 25.	Deudas económicas de los Intendentes.....	87
Tabla 26.	Cosas necesarias para vivir mejor y estar más contentos con la familia y trabajo.....	88
Tabla 27.	Porcentaje de Quejas y Felicitaciones relacionadas con el trabajo de los Intendentes en el año de 2009.....	88

ANEXOS

Anexo 1.	Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo de Personal de Intendencia de la Facultad de Psicología (Adaptación libre de la First European Quality of Life Survey: Quality of Work and life satisfaction de 2007 de la European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions)..	110
Anexo 2.	Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajador de Personal de Intendencia de la Facultad de Psicología (Adaptación de la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, 1999).....	112
Anexo 3.	Entrevista semiestructurada con Personal de Intendencia (Adaptación de la Guía de Entrevista de Calidad de Vida en el Trabajo del Departamento de Estudios de la Dirección del Gobierno de Chile reportada por Espinoza y Morris, 2002).....	115
Anexo 4.	Consentimiento informado.....	118
Anexo 5.	Cursos Capacitación Cruz Roja Mexicana.....	120
Anexo 6.	Cursos Sistema Nacional de Protección Civil.....	122

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

I. Ubicación del problema

El mundo laboral en general, continuamente evoluciona. La mejora de las condiciones laborales ha eliminado o disminuido muchos riesgos y la actuación sobre el comportamiento humano ha llevado a hábitos más seguros y mejores prácticas (Ballesta, 2008).

La Organización Internacional para el Trabajo (OIT) (1998, 2000) ha planteado explícitamente la necesidad y el deber de favorecer el mejoramiento de la Calidad de Vida de los Trabajadores (CVT) y otras normas de protección social que permitan elevar los niveles de equidad en el trabajo. Muchas organizaciones han asumido este planteamiento como fundamental mejorar la Calidad de Vida de en el Trabajo para elevar la productividad.

En los últimos años, la Organización Internacional para el Trabajo (2000), ha argumentado que el espacio de trabajo no está separado del resto de la sociedad por lo que es necesario incrementar la Calidad de Vida de las personas en sus espacios laborales.

Los espacios de la Calidad de Vida son el espacio privado, la calidad de acceso a las necesidades básicas, el acceso a nuevos satisfactores (cultura, medios, Internet) y la relación con el entorno (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2000).

La concepción del espacio de trabajo inmerso en la sociedad conlleva hacia una perspectiva Calidad de Vida que destaca los problemas sociales, culturales y

ambientales que pueden resultar del exceso de desarrollo cuando se entiende solo económicamente.

En este contexto, el concepto de Calidad de Vida supone la capacidad del hombre para aspirar a configurar el futuro, asumiendo que el desarrollo tiene un carácter global. Sus dimensiones ecológicas, culturales, sociales, económicas, institucionales y políticas se entienden como un sistema de relaciones. Las necesidades no pueden dissociarse unas de otras: la satisfacción de una es al mismo tiempo condición y resultado de la satisfacción de las otras.

En este panorama, la Organización Internacional del Trabajo (2000), ha propuesto la importancia de mejorar la Calidad de Vida de las personas en el espacio de trabajo por que este espacio no esta aislado del resto de la sociedad.

El espacio laboral es relevante porque lo que acontece en el es clave para la limitación o desarrollo de las potencialidades de la persona. El empleo permite ingresos, oportunidades de integración, promoción social de integración a amistades y administración del ocio. Por tanto, en la Calidad de Vida en el Trabajo convergen intereses empresariales, sociales, culturales e individuales entre otros (Durón, 2005).

Para que la persona logre Calidad de Vida en el Trabajo, debe existir respeto, disciplina, condiciones laborales satisfactorias y un salario acorde al trabajo, entre otros aspectos. El trabajo tiene dos dimensiones: una positiva que involucra desarrollo, crecimiento, integración motivación, salario, salud, satisfacción y bienestar. La otra dimensión es negativa pues conlleva riesgos físicos, biológicos, carga mental, inseguridad, carga física: accidentes y enfermedad (Alpuin, 2006).

Para la mejora en las condiciones de vida en el mundo del trabajo se han presentado dos vías. Una “es la mejora en las condiciones de trabajo para eliminar riesgos cuyo origen es puramente tecnológico y, otra por la actuación directa

sobre el comportamiento humano con el ánimo de cambiar actitudes en busca de hábitos seguros y correctos en el trabajo (Ballesta, 2008, p. 39).

En este sentido, el constructo de Calidad de Vida recoge la opinión de las personas tomando en cuenta su entorno cercano, por lo que es útil para prestadores de servicios de salud, educativos, etc. que pretenden ofrecer servicios de calidad.

Dentro de las ventajas de que los trabajadores perciban una Calidad de Vida en el Trabajo adecuada están la disminución del ausentismo, de accidentes, de conflictos laborales, la generación de mayor compromiso, mayor rendimiento y mejora de la armonía laboral (Alpuin, 2006).

En el estudio de la Calidad de Vida en el Trabajo la medición de los estándares sociales aceptables para vivir desde la percepción de los trabajadores ha tenido gran importancia. Con estos estudios y con el análisis e interpretación de sus resultados se pretende establecer qué tanto la institución determina el logro de los estándares de vida del trabajador (Red de Desarrollo Tecnológico y Fortalecimiento Institucional para la Pequeña Producción Agropecuaria, 2002).

En las organizaciones laborales debería existir como uno de sus propósitos eje el crecimiento de las capacidades individuales de los trabajadores, su seguridad en el trabajo y el ofrecimiento de oportunidades de ascenso (González, Hidalgo y Salazar, 2007).

A pesar de que el concepto de Calidad de Vida en el Trabajo es frecuente en las organizaciones, su uso esta asociado en términos generales a la prestación de servicios, pero ¿cuál es la importancia que se le da al trabajador? ¿Cuál es la valoración o reconocimiento que recibe el trabajador por realizar adecuadamente su trabajo? (González, Hidalgo y Salazar, 2007).

Estos cuestionamientos de González, Hidalgo y Salazar (2007), fueron reflexionados y considerados en el Proyecto Final de Campo que se presentará en este documento. Este Proyecto Final de Campo incorpora la percepción de las condiciones laborales de un sector de trabajadores que con frecuencia recibe poco reconocimiento por los usuarios de los servicios que presta. Estos trabajadores son los de intendencia.

Por tanto, en este estudio la pregunta central fue:

- ¿Cuál es la percepción de las condiciones y ambiente de trabajo de los trabajadores de intendencia de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León?

2. Justificación

Un interés esencial que permea los constructos y medición de la Calidad de Vida en Trabajo es conocer cómo las personas perciben las condiciones de su entorno y cómo se puede intentar corregir esta para que logren llevar una mejor calidad de vida.

El Proyecto Final de Campo que se presenta en este documento es con trabajadores de intendencia y en la revisión de la literatura especializada no se encontró información específica relacionada con este tipo de trabajadores.

Una de las justificaciones mas relevantes para la realización de este Proyecto Final de Campo es que actualmente el Departamento de Intendencia (de Servicios) de esta Facultad de Psicología en lo particular y en las organizaciones en lo general cuenta con personas que hacen su trabajo de manera ardua

diariamente y con frecuencia no reciben el reconocimiento que ellos merecen por sus servicios brindados.

Es importante respaldar su trabajo con reconocimiento, quizá monetariamente sea complicado por las cuestiones globales presupuestales existentes. Sin embargo, una manera puede ser brindándoles un programa donde ellos vean una opción para mejorar su calidad de vida y hacer extensiva esta nueva forma de ver y pensar a todos sus familiares.

El concepto de calidad de vida permite orientar la transformación y cambios en la organización en función de las necesidades que manifiestan las personas. Por tanto, el conocimiento de la Calidad de Vida en Trabajo en base a sus indicadores posibilita índices que pueden ser utilizados por los tomadores de decisiones para posibles cambios y modificaciones de las condiciones laborales que se llevan en las organizaciones que puedan conducir a mejores condiciones en dicha Calidad de Vida en Trabajo.

3. Propósito del Proyecto

El Propósito de este Proyecto Final de Campo es: conocer la percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo del personal de intendencia de esta Institución para elaborar una propuesta que propicie su mejora que se presentará a las autoridades administrativas correspondientes de esta Facultad de Psicología, de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Dado que los estudios sobre Calidad de Vida en el Trabajo que incluyen los valores de Integridad, Responsabilidad, Cordialidad, Afiliación y Calidad de Vida (Higiene, Respeto a la familia, ahorro, etc.) se espera que la propuesta de mejora

contemple estos aspectos para el fortalecimiento de la Calidad de Vida en el personal de intendencia de esta Institución.

4. Delimitaciones

El Proyecto Final de Campo esta delimitado a los trabajadores de intendencia de esta institución por lo que la generalización de los resultados deberá ser cuidadosa.

La cantidad de personas participantes aunque constituye en la fase de encuestas en total de personal de intendencia de la institución es pequeño por lo que también limita la generalización de los resultados a este tipo de población.

Además, el Proyecto Final de Campo se circunscribe a las variables contempladas en la encuesta y en las entrevistas por lo que habrá aspectos de la calidad de vida en el trabajo que no estarán contempladas.

Los instrumentos de recolección de información (encuesta y entrevista) implican autoreporte por lo que se deberá tener en consideración la posibilidad de la presencia de respuestas en términos de deseabilidad social.

CAPÍTULO II

CONTEXTO DEL ESTUDIO

2.1 Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León

En nuestra Universidad Autónoma de Nuevo León, el Consejo Universitario aprobó, según consta en el Acta # 5, el día 17 de Junio de 1966, la creación de la sección de Psicología, que debería de formar parte en un principio de la Facultad de Filosofía y Letras. Fue el Dr. Agustín Basave Fernández del Valle, filósofo de formación, el fundador y primer Director.

De esta forma, en el mes de Septiembre de 1966 se iniciaran los cursos de la Licenciatura en Psicología. En el año de 1971, egresó la primera Generación con alrededor de 60 estudiantes.

Fue hasta enero de 1973 que la carrera de Psicología se independiza de la Facultad de Filosofía y Letras asentándose en el campus del área médica. En ese año se instala un plan de estudios semestral de cinco años, donde los tres primeros años eran de tronco común y los dos últimos años de áreas de acentuación. Estas áreas de acentuación eran: Clínica, Conductual, Psicopedagógica- actualmente Infantil -, Laboral y Social.

Las primeras instalaciones de la Facultad de Psicología era únicamente el edificio del ala norte (incluía área administrativa, biblioteca y salones). Posteriormente el 1º de mayo de 1974 se inicia la construcción de un edificio para albergar la consulta externa de pacientes (hoy conocido Posgrado Viejo) para que los estudiantes realizaran practicas clínicas supervisadas y el Departamento de Psicometría y de Orientación.

Desde 1975, la Facultad de Psicología tiene un edificio donde se encuentra la Unidad de Servicios Psicológicos donde estudiantes de las áreas de acentuación ofrecen atención psicológica principalmente a población de los sectores sociales más desprotegidos.

En el presente, 37 años después del inicio de la Carrera de Psicología como una escuela de la Facultad de Filosofía y Letras el panorama es ampliamente diferente. Se han establecidos sus objetivos, Misión, Visión y una política de calidad que funciona como sustrato a su quehacer.

Objetivo de la Carrera

La formación de profesionales de la Psicología, capaces de comprender y utilizar los conocimientos y habilidades integrados en una conceptualización de sujeto psicológico, desde al menos una de las perspectivas teóricas contenidas en el plan de estudios; para ejercer funciones de diagnóstico y/o intervención y evaluación en los planos individual, grupal, institucional y comunitario, en los diferentes campos de trabajo reconocidos socialmente.

Misión

Formar profesionales competentes en el ejercicio y desarrollo de la psicología, caracterizados por su capacidad innovadora, espíritu emprendedor, altamente competitivos y claramente comprometidos con su comunidad.

Visión

Ser una de las mejores facultades de psicología del país, con acreditación nacional e internacional otorgada por organismos internacionales.

Política de Calidad

Formar personas competentes a nivel internacional en el ejercicio y desarrollo de la psicología, comprometidos con la sociedad, bajo un sistema de gestión de calidad y de mejora continua.

En la actualidad, la Licenciatura de Psicología cuenta con aproximadamente 2700 estudiantes.

En la Subdirección división de Posgrado se ofrece una Maestría en Ciencias con cuatro orientaciones: Cognición y Educación, Psicología de la Salud, Violencia Intrafamiliar y Neuropsicología. Además oferta tres maestrías profesionalizantes: en Psicología Laboral y Organizacional, en Clínica Psicoanalítica y en Terapia Breve. Existe también un Doctorado en Filosofía con especialidad en Psicología.

En esta Facultad de Psicología también se ofrecen múltiples Talleres y Diplomados relacionados a los diferentes campos de la Psicología que son coordinados por el Departamento de Educación Continua.

La planta docente tiene 170 profesores, de los cuales 60 son de tiempo completo, 15 de medio tiempo, y 95 por asignatura. De los profesores de tiempo completo 17 de ellos cuentan con grado doctoral y 41 con grado de maestría. 16 profesores pertenecen al Sistema Nacional de Investigadores. Tres de ellos con nivel II, 11 con Nivel y dos con nivel candidato.

La Facultad cuenta con seis grupos de investigación que son conocidos como cuerpos académicos (CA). Tres tienen el nivel de consolidados: el de Psicología Social, el de Psicología Educativa y el de Psicofisiología. Tres están en el nivel de formación: el de Psicología de la Salud, el de Psicoanálisis, Género y Modelos de Intervención y el de Metodología Innovadoras en la construcción de aprendizaje para la solución de problemas.

Desde el año 2002, la facultad de Psicología cuenta con el reconocimiento de la acreditación externa de calidad académica, otorgado por el Consejo Nacional de Enseñanza e Investigación en Psicología (CA – CNEIP).

En de 2006 recibió la Certificación de Calidad en el proceso de enseñanza – aprendizaje ISO 9001 – 2000 aprobado por Lloyd’s Register Quality Assurance (LRQA) y se ha mantenido la certificación hasta el presente.

Este desarrollo de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León esta unido a la construcción de edificios donde se realizan actividades académicas y de apoyo a la enseñanza aprendizaje.

Los edificios que se tienen en este 2010 son 10: Aulas norte, Aulas Sur, Deportivo, Unidad de Servicios Psicológicos, Clínica de atención a la Violencia Familiar, Cenado que en su segundo piso alberga una sala de usos múltiples, Administración, Unidad de Prácticas Psicológicas, Posgrado Viejo y Posgrado Nuevo. Además, se cuenta con una Cafetería.

El aseo de las instalaciones físicas antes mencionadas, a excepción de la Cafetería está bajo la responsabilidad del personal de Intendencia de la Facultad. Estos trabajadores también tienen la función de soporte en los múltiples eventos académicos que se organizan continuamente en la institución.

2. 2 Descripción de puesto de Intendencia

En el Organigrama de esta Facultad de Psicología (figura 1), se muestra que el personal de Intendencia depende directamente de la Subdirección Administrativa.

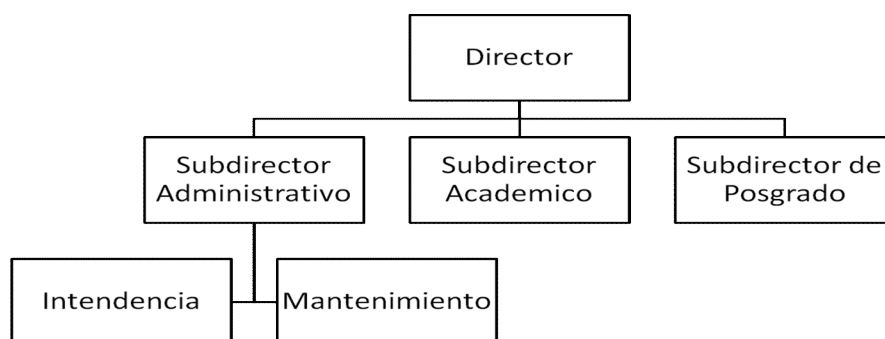


Figura 1. Organigrama general del la Facultad de Psicología, UANL

Las responsabilidades del Departamento de Intendencia de la Facultad de Psicología formalmente son:

- Aseo general en el área que le corresponda de acuerdo a los roles establecidos cubriendo las áreas que conforman la facultad.
- Aseo general en el área que le corresponde, limpieza de oficinas, apoyo en eventos especiales, foros de bienvenidas, etc.
- Apoyo en elaboración de refrigerios.
- Apoyo en eventos especiales: foros, bienvenidas, visitas especiales

Entre los lugares de aseo a cargo del personal de intendencia están los salones de clase, los espacios para eventos y los servicios sanitarios de la Institución.

En la descripción del puesto de Intendencia previamente expuesta hay áreas de oportunidad que se pueden observar al realizar una comparación con la descripción de este mismo puesto en la Universidad de los Ángeles de Puebla (2010) donde las responsabilidades son:

- Limpiar pasillos, bodegas, germinadores, vehículos de transporte, cerca perimetral y entrada a las instalaciones.
- Ver que no falte café, agua, té, jabón, papel higiénico, toallas y todo lo que se necesite para llevar a cabo el aseo de la empresa.
- Debe pasar su requisición de compras al departamento de Mantenimiento y Almacén.

Características requeridas:

- Deben ser personas consientes de la importancia de la limpieza y el orden y que sepan desempeñar las labores para los que serán contratados.
- Al menos debe poseer estudios de primaria o tener experiencia en su ramo.

Un aspecto que se observa como no mencionado en el puesto de Intendencia de la Facultad de Psicología de la UANL esta relacionado con la requisición de los materiales necesarios para el desempeño de la función. Otro con la conciencia e importancia de la limpieza y orden en el personal a cargo de esta función.

2.3 Valores asociados al quehacer universitario

La Universidad Autónoma de Nuevo León en su Visión 2012 hace un llamado a la práctica de “los valores en que se sustenta para lograr los fines de la educación que imparte y objetivos y metas destinadas a transformar y mejorar las condiciones de vida de los integrantes de la sociedad” (Visión 2012, UANL, pag. 9).

Los valores que destaca la Visión 2012 UANL son:

Verdad, Equidad, Honestidad, Libertad, Solidaridad, Respeto a la vida y a los demás, Respeto a la naturaleza, Integridad, Ética profesional, Justicia y Responsabilidad.

Este conjunto de valores en la comunidad universitaria de la UANL es un sustrato de la Visión 2012 de ser reconocida como la universidad pública de México con el más alto prestigio nacional e internacional.

2.4 Exigencia de Capacitación

2.4.1 Ley federal de trabajo (1998). Gobierno de México

XV.- Proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores, en los términos del Capítulo III Bis de este Título.

Ley Federal del Trabajo. Reforma DOF 17-01-2005

CAPITULO III BIS

De la capacitación y adiestramiento de los trabajadores

Artículo 153-A.- Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Artículo 153-B.- Para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al artículo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento, se proporcione a éstos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan y que se registren en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. En caso de tal adhesión, quedará a cargo de los patrones cubrir las cuotas respectivas.

Artículo 153-C.- Las instituciones o escuelas que deseen impartir capacitación adiestramiento, así como su personal docente, deberán estar autorizadas y registradas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Artículo 153-D.- Los cursos y programas de capacitación o adiestramiento de los trabajadores, podrán formularse respecto a cada establecimiento, una empresa, varias de ellas o respecto a una rama industrial o actividad determinada.

Artículo 153-E.- La capacitación o adiestramiento a que se refiere el artículo 153-A, deberá impartirse al trabajador durante las horas de su jornada de trabajo; salvo que, atendiendo a la naturaleza de los servicios, patrón y trabajador convengan que podrá impartirse de otra manera; así como en el caso en que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeñe, en cuyo supuesto, la capacitación se realizará fuera de la jornada de trabajo.

Artículo 153-F.- La capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto:

- I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella;
- II. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación;
- III. Prevenir riesgos de trabajo;
- IV. Incrementar la productividad; y,
- V. En general, mejorar las aptitudes del trabajador

Artículo 153-M.- En los contratos colectivos deberán incluirse cláusulas relativas a la obligación patronal de proporcionar capacitación y adiestramiento a los trabajadores, conforme a planes y programas que satisfagan los requisitos establecidos en este Capítulo.

Además, podrá consignarse en los propios contratos el procedimiento conforme al cual el patrón capacitará y adiestrará a quienes pretendan ingresar a laborar en la empresa, tomando en cuenta, en su caso, la cláusula de admisión.

Artículo 153-N.- Dentro de los quince días siguientes a la celebración, revisión o prórroga del contrato colectivo, los patrones deberán presentar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, para su aprobación, los planes y programas de capacitación y adiestramiento que se haya acordado establecer, o en su caso, las modificaciones que se hayan convenido acerca de planes y programas ya implantados con aprobación de la autoridad laboral

2.4.2 Contrato Colectivo de Trabajo 2009 entre la Universidad Autónoma de Nuevo León y el Sindicato de Trabajadores de la Universidad Autónoma de Nuevo León

Que celebran por una parte la UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN, Institución Pública, Autónoma, de Cultura Superior, y por la otra el SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN, Organización de personal académico y administrativo, legalmente constituida como Sindicato de Institución, con registro actual en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Estado de Nuevo León bajo el No. 15/80, a quienes en este documento se les designa como “La Universidad” y “El Sindicato”, respectivamente, y “Las Partes” cuando la referencia sea de ambos, conforme a las siguientes cláusulas:

CAPÍTULO XI

CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

Cláusula 163.- La Universidad se obliga a la capacitación y adiestramiento técnico y profesional de todos sus trabajadores, conforme lo ordena el Capítulo III Bis., Título Cuarto de la Ley Federal del Trabajo.

El cumplimiento de esta obligación se implementará conforme a los acuerdos de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento, integrada para ese fin.

En apoyo a las tareas de capacitación que se llevan a cabo, de acuerdo a las recomendaciones de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento, la Universidad se compromete a conseguir los espacios físicos adecuados para la impartición de los cursos que se programen.

Cláusula 164.- La Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento formulará planes y programas para actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades de los trabajadores de intendencia, técnicos, administrativos y enfermería, en su actividad; vigilará la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se implanten para mejorar las aptitudes del trabajador y además, sugerirá las medidas que permitan no sólo aumentar la eficiencia y calidad del trabajo, sino también preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación y elevar su nivel de vida socio-cultural.

Cláusula 165.- La Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento promoverá ante los Órganos Competentes de la Universidad, la fijación de los criterios generales de superación académica y actualización de conocimiento del personal académico y profesional no docente; y vigilará el desarrollo de los cursos que se impartan para mejorar el nivel académico cultural y socio-económico de los trabajadores de los sectores docente y profesional.

Cláusula 166.- La Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento, fijará el procedimiento conforme al cual se capacitará y adiestrará a los trabajadores de nuevo ingreso en la Universidad, de los sectores de intendencia, técnico y administrativo.

Cláusula 167.- Los cursos de capacitación, adiestramiento, superación académica y actualización de conocimientos se impartirán preferentemente en las instalaciones de la Universidad y dentro de las horas de trabajo, salvo que por la naturaleza de los servicios que se presten, Las Partes convengan en que se impartan de otra manera.

Cláusula 168.- Los trabajadores que participen en los cursos de capacitación, adiestramiento, superación académica o actualización de conocimientos, recibirán constancia una vez que hayan aprobado su evaluación.

Cláusula 169.- La Universidad otorgará todo el material didáctico que requieran los cursos de capacitación y adiestramiento.

Cláusula 170.- En todo ascenso o promoción se tomarán en cuenta los cursos de actualización, superación académica, capacitación o adiestramiento que sobre la actividad o especialidad hubiere llevado y aprobado el trabajador. Este criterio se ha seguido en la selección y ascenso del personal de enfermería del Hospital Universitario, donde seguirá vigente.

Cláusula 171.- Los trabajadores capacitados profesionalmente ocuparán las vacantes de categoría superior, previo dictamen de la Comisión Mixta de Escalafón.

Cláusula 172.- Cuando un trabajador reciba cursos de capacitación extrauniversitarios, La Universidad mantendrá vigentes sus derechos de antigüedad y categoría.

Cláusula 173.- Los Centros de Capacitación harán uso de las bibliotecas de la Universidad, que contarán con una sección de obras afines, adquiridas a sugerencia de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento.

En la Ley Federal del trabajo (1998) de nuestro país, México no se presentan referencias particulares dirigidas hacia la Calidad de Vida en el Trabajo. No obstante, aspectos como la prevención de riesgos laborales están relacionados con la Calidad de Vida en el Trabajo.

En el Contrato Colectivo de Trabajo (2009) de la Universidad Autónoma de Nuevo León y su Sindicato de Trabajadores de la Universidad Autónoma de Nuevo León no hay referencias directas hacia la Calidad de Vida en el Trabajo. Sin embargo, en el rubro de capacitación se hace referencia a incrementar la eficiencia y calidad del trabajo y a través de la capacitación elevar el nivel de vida socio cultural.

CAPÍTULO III

REVISIÓN DE LA LITERATURA

3.1 Calidad de Vida

A inicios del siglo XX en las economías capitalistas industrializadas prevalecía la organización de la producción centrada en la división y ultraespecialización del trabajo y en el control de la eficiencia en el cumplimiento de las tareas predefinidas dentro de las estructuras tradicionales de la organización.

Con este paradigma se intentaba aumentar la eficiencia reduciendo costos y uso de mano de obra no calificada que pudiera capacitarse en corto tiempo en el desempeño de tareas específicas definidas por las jerarquías al mando del personal técnico. Algunos resultados fueron: tendencia a un alto ausentismo, desmotivación por las tareas repetitivas, rotación de personal y deterioro de la calidad de los productos.

La respuesta del modelo en vez de incorporar elementos no incluidos, fue mayor énfasis en el control y supervisión que condujo a organizaciones más rígidas. Un dato interesante en este esquema fue no estaba considerada la Calidad de Vida Laboral como un factor relevante (Abramo y Montero, 2000).

En este contexto, en 1948 la Organización Mundial de la Salud (OMS) define el término Salud como un estado completo de bienestar físico, mental y social, no solamente como la ausencia de afecciones o enfermedad. La salud es entonces un recurso para la vida diaria que acentúa los recursos sociales y personales de la persona y sus aptitudes físicas (Gómez, 2009).

En la década de 1950, en Estados Unidos y países desarrollados de Europa llega el apogeo de la seguridad industrial que fue considerada una forma natural de

cuidar la salud del capital humano de las empresas, minimizando lesiones, muertes y daños psicológicos.

Los resultados impactaron principalmente la salud e integridad física de los trabajadores que se intentaron contrarrestar a través de una cultura de prevención de accidentes. De esta manera, la salud e integridad física se convirtió en uno de los aspectos de Calidad de Vida (González, Yoshimatsu y Cantú, 2000).

Por otra parte, estos resultados de la industrialización en la salud e integridad física de los trabajadores despertaron un creciente interés por conocer el bienestar humano y por los efectos de la industrialización en el siglo pasado en los años 50s e inicios de los 60s propicia la necesidad de medir esta realidad a través de datos objetivos.

Además, favorecieron el desarrollo de indicadores sociales, estadísticos y de hechos relacionados con el bienestar social de una población que evolucionaron de los referidos a condiciones objetivas de tipo económico y social para llegar a incluir elementos subjetivos (Arostegui, 1998).

En Ginebra en 1966, durante el Foro Mundial de la Salud el concepto de *Calidad de Vida* es definido como la percepción del individuo sobre su posición en la vida dentro del contexto cultural y sistema de valores en el que vive y con respecto a sus objetivos, expectativas y estándares e intereses (World Health Organization (sede web), 2007).

Esta definición de Calidad de Vida engloba la salud física, el estado psicológico, el nivel de independencia, las relaciones sociales, las creencias personales y las relaciones con las características sobresalientes del entorno. Así mismo, implica que la Calidad de Vida se refiere a una evaluación subjetiva con dimensiones positiva y negativas ubicadas en un contexto cultural, social y ambiental (Gómez, 2009).

Los expertos de la OMS en Alma-ata (1978) enfocaron la Salud como el bienestar biopsicosocial, ya no solo la ausencia de enfermedad (World Health Organization (sede web), 2007).

Esta perspectiva que va más allá de los aspectos biológicos de la persona condujo a otros indicadores de salud como el de bienestar y satisfacción al enfatizar la integración comunitaria y a la intervención desde la comunidad (Gómez, 2009).

De estas posturas, deriva una visión integradora que contempla la valoración de la Calidad de Vida en aspectos objetivos (condiciones de vida) y subjetivos (grado de satisfacción) y por consecuencia una evaluación con indicadores objetivos y subjetivos (Bigelow, Mc Farlane y Olson, 1991).

Posteriormente se logra el consenso de que la Calidad de Vida es resultado de las condiciones de vida de una persona en relación con su satisfacción (que incluye componentes subjetivos y objetivos), y se considera que la percepción del bienestar está mediada por expectativas y valores. Por tanto estrechamente relacionada con el contexto socio-cultural (Felce y Perry, 1993, 1995, 1996). El constructo de Calidad de Vida es multidimensional, pues se refiere a todos los aspectos de vida de una persona y durante toda la vida.

El concepto de Calidad de Vida tenido diferentes definiciones. A continuación se presentan algunos de ellos organizados en términos de la fecha en que se difunden:

- ♦ “Calidad de Vida es una medida compuesta de bienestar físico, mental y social, tal como lo percibe cada individuo y cada grupo, y de felicidad, satisfacción y recompensa (Levy y Anderson, 1980, p.7).

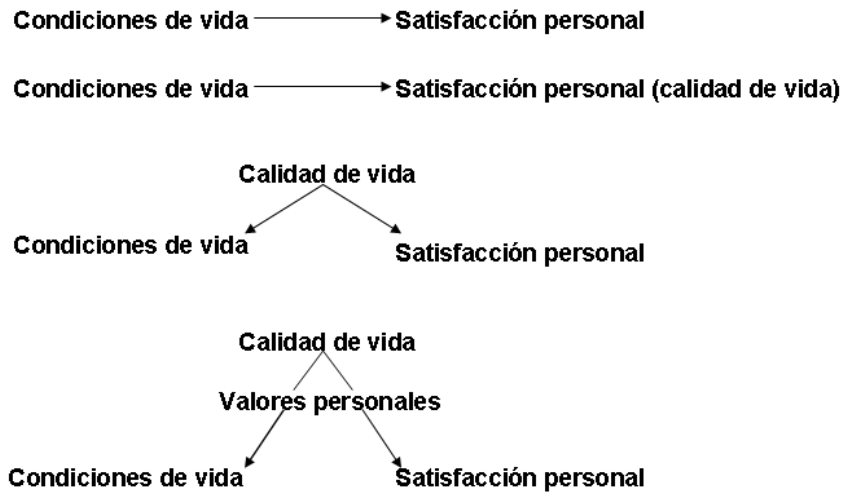
- ◆ Szalali (1980) conceptualiza la Calidad de Vida como la evaluación subjetiva del carácter bueno o satisfactorio de vida como un todo.
- ◆ Para Celia y Tulsy (1990) la Calidad de Vida es la apreciación que el paciente hace de su vida y la satisfacción con su nivel actual de funcionamiento comparado con el que percibe como posible o ideal.
- ◆ De acuerdo a Chaturverdi (1991), por definición la Calidad de Vida es la sensación subjetiva de bienestar del individuo.
- ◆ Desde la posición de Quintero (1992), la Calidad de Vida es un indicador multidimensional del bienestar material y espiritual del hombre en un marco social y cultural determinado.
- ◆ Felce y Perry (1995), definen a la Calidad de Vida como la calidad de las condiciones de vida como la satisfacción experimentada por la persona con dichas condiciones vitales, como la combinación de componentes objetivos y subjetivos y como la combinación de las condiciones de vida y satisfacción personal ponderadas por la escala de valores, aspiraciones y expectativas.
- ◆ La Calidad de Vida se entiende como la percepción que una persona tiene de su lugar en la vida, en un contexto determinado y en un sistema de valores, en relación con sus propios objetivos y expectativas. Involucra la salud física, el estado psicológico, el nivel de independencia, las relaciones sociales y las relaciones con su ambiente (The World Health Organization Quality of Life Group, 1995).
- ◆ La Calidad de Vida es un concepto que refleja los deseos de una persona sobre su calidad de vida respecto a ocho dimensiones centrales de su vida: bienestar emocional, relaciones interpersonales, bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos (Schalock, 1996).
- ◆ El concepto de Calidad de Vida, “en general se refiere a una propiedad que tiene el individuo para experimentar situaciones y condiciones de su ambiente dependiendo de las interpretaciones y valoraciones que hace de los aspectos objetivos de su entorno” (Ardila, 2003, p. 162).

- ♦ La Calidad de Vida es una noción eminentemente humana que se relaciona con el grado de satisfacción que tiene la persona con su situación física, estado emocional y vida familiar, amorosa y social, así como el sentido que le atribuye a su vida entre otras cosas (Schwartzmann, 2003).
- ♦ Para Gómez (2009, p. 10) “la Calidad de Vida es la percepción que tienen las personas de que sus necesidades están siendo satisfechas o de que se les están negando oportunidades para alcanzar la felicidad y la autorrealización con independencia de su estado de salud o de las condiciones económicas”.

En esta evolución, el concepto de Calidad de Vida tiene al inicio una visión objetiva del concepto (Edgerton, 1990) que comparaba con el bienestar social y la valoración era principalmente con indicadores sociales como el nivel de ingresos y el nivel educativo entre otros.

La subjetividad está relacionada con la percepción y a la satisfacción de la persona sobre su propia vida, consideran diferentes dimensiones de la vida de una persona y tienen como inherente el contexto social, cultural y valores. Además, muestran y acotan la evolución histórica del concepto de Calidad de Vida. En la Figura 2 se presenta esta evolución retomada y adaptada de (Crespo, 2003).

EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE LA CALIDAD DE VIDA



Perspectivas en la conceptualización de la Calidad de Vida. (Adaptación de Crespo, 2003).

Figura 2. Evolución del concepto de Calidad de Vida (Adaptación de Crespo, 2003)

La inclusión de los valores a la Calidad de Vida en Trabajo muestra que una parte importante de la percepción de las condiciones de vida y de satisfacción personal depende de dichos valores.

3.2 Indicadores de la Calidad de Vida

A partir de la década de los noventa la OMS (1991) tomó la iniciativa de desarrollar un instrumento que midiera la Calidad de Vida más allá de los indicadores tradicionales de salud como la mortalidad y morbilidad e incluyera medidas del impacto de la enfermedad y el deterioro de las actividades de la vida diaria y de la conducta de las personas.

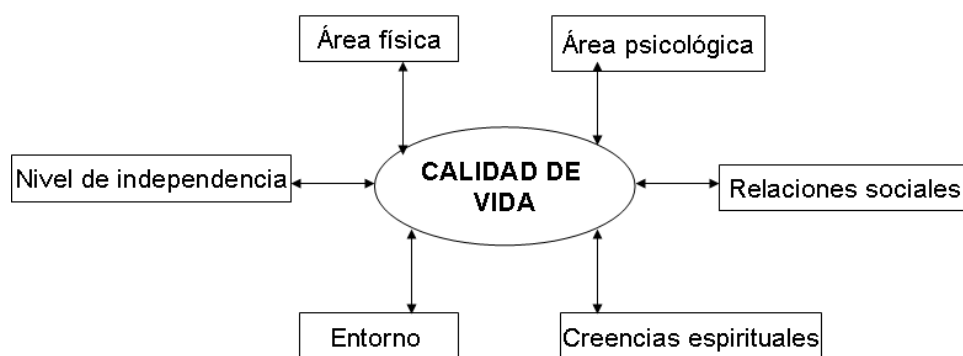
En esta concepción la OMS, al evaluar la Calidad de Vida no pretendía medir los síntomas de la enfermedad, sino que evalúa los efectos percibidos de la enfermedad por la persona.

El instrumento generado para este fin fue el WHOQOL-100 (1991) y el whoqol-brief (1994) derivado de la colaboración con distintos grupos culturales. El instrumento WHOQOL-100 esta dirigido hacia el estudio de la satisfacción global del individuo con la vida y sensación general de bienestar.

Una premisa subyacente a este instrumento es que la Calidad de Vida de las personas será evaluada en el contexto de la cultura y sistemas de valores en lo que los individuos vive. Gómez (2009) argumenta que en todas las culturas se han identificado seis extensas áreas que describen aspectos primordiales de la calidad de vida:

1. área física
2. área psicológica
3. nivel de independencia
4. las relaciones sociales
5. el entorno
6. creencias personales espirituales

Estas seis áreas se presentan en la Figura 3.



Áreas primordiales de la calidad de vida (Gómez, 2009)

Figura 3. Áreas primordiales de la calidad de vida según Gómez (2009).

Por tanto, podría considerarse a la Calidad de Vida como un constructor multidimensional que podría operacionalizarse a partir de la suma de cada una de las dimensiones relevantes que integran la vida de una persona.

El concepto de bienestar o Calidad de Vida, puede ser definido como la forma en que una sociedad posibilita la satisfacción de las necesidades de sus miembros. Tal capacidad se manifiesta a través de condiciones objetivas en que se desenvuelve la vida social y en el sentimiento subjetivo de que la satisfacción de sus deseos, socialmente influidos y de su existencia poseen los miembros de la sociedad.

La dimensión objetiva se concentra en las condiciones de vida objetivas de la población. No se ocupa de la percepción que las personas tienen de esas condiciones de vida. En otras palabras, no considera la esfera psicosocial o matices culturales que pueden tener una influencia importante en el grado de bienestar experimentado por la población ante una misma situación objetiva

Los indicadores cuantitativos muestran diversas fuentes objetivas de vulnerabilidad que afectan a las condiciones y son complementadas con la percepción subjetiva de los trabajadores sobre la experiencia del trabajo, su contribución a la satisfacción de los proyectos personales, sus efectos en la vida familiar y social, las relaciones humanas al interior de la empresa y el respeto de los derechos laborales etc. (Montero y Morris, 2000).

Existen diversas propuestas de indicadores objetivos y subjetivos de la Calidad de Vida. Una de estas propuestas que se muestra en la Tabla 1 es la de Schallock y Verdugo (2002).

Tabla 1. Indicadores de las dimensiones de Calidad de Vida (Schalock y Verdugo, 2002)

Dimensión	Indicadores
Bienestar Emocional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción: estar satisfecha, feliz y contento 2. Autconcepto: estar a gusto con su cuerpo, con su forma de ser, sentirse valioso 3. Ausencia de estrés: Disponer de un ambiente seguro, estable y predecible, no sentirse nervioso, saber qué hacer y lo que se puede hacer
Relaciones Interpersonales	<ol style="list-style-type: none"> 4. Interacciones: estar con diferentes personas, disponer de redes sociales. 5. Relaciones: tener relaciones satisfactorias, tener amigos y familiares y llevarse bien con ellos. 6. Apoyos: sentirse apoyado a nivel físico, emocional, económico. Disponer de personas que le ayuden cuando lo necesite y que le den información sobre sus conductas.
Bienestar material	<ol style="list-style-type: none"> 7. Estatus económico: disponer de ingresos suficientes para comprar lo que necesita o le gusta. 8. Empleo: tener un trabajo digno que le guste y un ambiente laboral adecuado. 9. Vivienda: disponer de una vivienda confortable donde se sienta cómodo y a gusto.
Desarrollo Personal	<ol style="list-style-type: none"> 10. Educación: Tener posibilidades de recibir una educación adecuada, de acceder a títulos educativos, de aprender cosas interesantes y útiles. 11. Competencia personal: Disponer de conocimientos y habilidades sobre distintas cosas que le permitan manejarse de forma autónoma en su vida diaria, su trabajo y su ocio y sus relaciones sociales. 12. Desempeño: tener éxito en las diferentes actividades que realiza, ser productivo y creativo.
Bienestar Físico	<ol style="list-style-type: none"> 13. Salud: tener un buen estado de salud, estar bien alimentado, no tener síntomas de enfermedad. 14. Actividades de la vida diaria: estar bien físicamente para poderse mover de forma independiente y realizar por sí mismo actividades de autocuidado, como la alimentación, el aseo, el vestido, etc. 15. Atención sanitaria: disponer de servicios de

	atención sanitaria eficaces y satisfactorios.
	16. Ocio: estar bien físicamente para poder realizar distintas actividades de ocio y pasatiempos
Autodeterminación	17. Autonomía / control personal: tener la posibilidad de decidir sobre su propia vida de forma independiente y responsable. 18. Metas y valores personales: disponer de valores personales, expectativas, deseos hacia los que dirija sus acciones. 19. Elecciones: Disponer de distintas opciones entre las cuales elegir de forma independiente según sus preferencias, por ejemplo donde vivir, en que trabajar, qué ropa ponerse, qué hacer en su tiempo libre, quienes son sus amigos.
Inclusión Social	20. Integración y participación en la comunidad: acceder a todos los lugares y grupos comunitarios y participar del mismo modo que el resto de las personas sin discapacidad. 21. Roles comunitarios: ser una persona útil y valorada en los distintos lugares y grupos comunitarios en los que participa, tener un estilo de vida similar al de personas sin discapacidad de su edad. 22. Apoyos sociales: disponer de redes de apoyo y de ayuda necesaria de grupos y servicios cuando lo necesite.
Derechos	23. Derechos humanos: que se conozcan y respeten sus derechos como ser humano y no se le discrimine por su discapacidad. 24. Derechos legales: Disponer de los mismos derechos que el resto de los ciudadanos y tener acceso a procesos legales para asegurar el respeto de estos derechos.

La Calidad de Vida es una combinación de elementos objetivos y de la evaluación individual de estos elementos. De esta manera, la Calidad de Vida objetiva y la Calidad de Vida percibida son factores que interactúan por lo que es una propiedad de la persona más que del ambiente en que discurre. Por tanto, es un estado de satisfacción general que emerge de la realización de las potencialidades

que posee una persona. En otras palabras, la realización personal y la calidad de vida están altamente relacionadas (Ardila, 2003).

De acuerdo con Ardilla (2003) los aspectos subjetivos incluyen la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud percibida entre otros. Entre los elementos objetivos se encuentran: el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente, las relaciones armónicas con la comunidad y la salud objetivamente considerada.

En el tema de la Calidad de Vida, una porción significativa de la investigación y aplicaciones se ha realizado en el campo de la salud y en el del trabajo y se han considerado separados los aspectos objetivos de la calidad de vida y los aspectos subjetivos o percibidos. Ardila (2003) plantea que los principales factores que han sido contemplados en los estudios de Calidad de Vida son:

1. Bienestar emocional
2. Riqueza material y bienestar material
3. Saludos cordiales, trabajo y otras formas de actividad productiva
4. Relaciones familiares y sociales
5. Seguridad
6. Integración a la comunidad

En los últimos años del siglo XX el interés por estudio de la Calidad de Vida se incrementó y fue influenciado en gran medida por la satisfacción de las necesidades básicas de gran parte de la población. La perspectiva de la Calidad de Vida plantea la necesidad de trabajar en el crecimiento personal, la realización de las potencialidades del individuo y el bienestar subjetivo, entre otros aspectos (Ardila, 2003).

En la actualidad, el concepto de Calidad de Vida esta asociado al mejoramiento continuo de todas las actividades de una empresa, desde la compra de insumos, el diseño de los productos y servicios, la motivación y el compromiso de los trabajadores, la responsabilidad con la comunidad, etc. Además, en el presente, se considera el mejoramiento de la calidad de vida objetivo esencial en el incremento de la calidad y productividad.

En el concepto de Calidad de Vida esta inmerso un componente de satisfacción individual relativa a los valores de la persona y un mínimo de condiciones objetivas de satisfacción de necesidades, en particular las básicas-, el equipamiento colectivo e infraestructura básica de servicios y comunicaciones en las instituciones y organizaciones. Por tanto, la Calidad de Vida se refiere también al tiempo y esfuerzo que las personas dedican a construir la institucionalidad pública y privada (Pichardo, 1998).

De esta manera, la Calidad de Vida de los individuos se relaciona con la posibilidad de tomar decisiones, organizar la vida personal y relacionarse con otros seres humanos y cosas que constituyen su entorno, por lo que es posible encontrar variaciones conceptuales respecto a la edad, estado físico, situación económico y social (Poveda, Barberá, Acantar, Baydal, y Garrido, 2004)

3. 3 Calidad de Vida en el Trabajo

El desarrollo de los países ha conducido al planteamiento de metas de mejoramiento en todos los ámbitos de la vida social, en particular en el ámbito laboral donde se demanda incrementar los estándares de calidad del empleo y de las condiciones de trabajo para que la competitividad internacional este basada en el uso inteligente de los recursos disponibles (Espinosa y Morris, 2002). En este contexto, los recursos humanos tienen un papel fundamental.

Colocar el eje del desarrollo en los ambientes laborales en el factor humano requiere un cambio cultural (Espinosa y Morris, 2002). Este cambio cultural es una preocupación que afecta a los países del mundo globalizado.

El término de Calidad de Vida en el Trabajo tuvo sus orígenes en conferencias realizadas en los años 60 y comienzos de los 70 por el Ministerio de Trabajo de Estados Unidos y la Fundación Ford. Un producto de dichas conferencias fue considerar que este concepto significaba más que la satisfacción con el puesto de trabajo. Por ejemplo, incorporaba, la participación en algunos momentos de la toma de decisiones, el aumento de la autonomía en el trabajo diario, el rediseño de los puestos de trabajo y de los sistemas y estructuras de organización para estimular el aprendizaje, la promoción y una forma de satisfacción de interés y participación en el trabajo (French, 1996).

De esta manera, a fines de la década de 1960 y principio de los setentas, el Ministerio del Trabajo de Estados Unidos y la Fundación Ford comienzan a utilizar el término de *Calidad de Vida en el Trabajo* como un concepto que va más allá de la pura satisfacción del puesto de trabajo. El concepto incluye la participación en la toma de decisiones, el grado de autonomía en el trabajo y el rediseño de puestos de trabajo y estructuras organizacionales con el objeto de estimular el aprendizaje, la promoción y el interés y participación en el trabajo.

Así mismo, la Calidad de Vida en el Trabajo se uso referirse a la calidad de las relaciones entre trabajadores y el medio ambiente laboral considerado como un todo. Este concepto intentaba destacar la importancia de la dimensión humana del trabajo que con frecuencia había sido omitida a favor de los criterios técnicos y económicos empleados para el diseño de los puestos.

El concepto estuvo asociado a ambigüedades hasta que en los 70s algunas grandes compañías como Procter y Gamble, General Motors y Ford lo llevaron a

la práctica logrando resultados exitosos (González, Yoshimatsu y Cantú, 2000). En este panorama la Calidad de Vida en el Trabajo estuvo relacionado a:

- ◆ Investigación que vinculaba la motivación de los trabajadores con relaciones de poder mas horizontales al interior de la empresa
- ◆ la necesidad reincrementar la productividad y eficiencia de las empresas
- ◆ experiencias exitosas de cooperación entre empleados y la dirección en algunas grandes empresas
- ◆ la aplicación de diseños innovadores en nuevas plantas productivas
- ◆ diversas experiencias de participación conjunta empleados-dirección en la resolución de problemas

En este contexto, toma gran relevancia el aspecto subjetivo de la valoración y el énfasis está en la satisfacción individual y la experiencia psicológica (Lehman, 1988). La evolución de estas definiciones muestra que el concepto de Calidad de Vida en el Trabajo puede adaptarse a diferentes contextos y que sus componentes están asociados de manera importante al aspecto subjetivo.

En los inicios de la década de 1980, los países asiáticos ofrecían productos más baratos y de buena calidad que Estados Unidos lo que favoreció una recesión en dicho país.

Una alternativa para contrarrestar esta situación fue el desarrollar e implementar programas de Calidad de Vida. Las empresas incorporaron el concepto de control de calidad en el proceso mas que en el producto surgiendo indirectamente una mejora en la de Calidad de Vida en el trabajador: Además, al obrero de la línea de producción le demandaron nuevas responsabilidades que requerían habilidades básicas como el leer, escribir y entender matemáticas.

En este contexto, emergen conceptos como el de “just in time”, círculos de calidad, gestión centralizada en los procesos mas que en el producto y aprendizaje continuo. Aunque el objetivo clave de estos enfoques fue un mejor desempeño

económico de las organizaciones, también ayudaron a mejorar la vida del trabajador en la empresa y en aspectos familiares y sociales.

Así mismo, resultado de estas ideas se incorporan dimensiones como: satisfacción de necesidades básicas, crecimiento con rostro humano, con desarrollo. Seers (1969) marcó la importancia de ver el desarrollo humano como realización de la persona, Hirschman (1989) como el ser alguien, ser respetado, tener opinión y Sen (1999) destaca como las personas son el último fin del desarrollo.

En la década de los 90s las grandes empresas transnacionales empiezan a asumir la responsabilidad por el daño que ocasionan al medioambiente. La idea de desarrollo sostenible surge como una propuesta donde se piensa en un desarrollo económico, el en desarrollo social y la utilización sostenible de recursos para satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la de las de las generaciones futuras.

El conjunto de circunstancias laborales confluyen para determinar diferentes niveles de satisfacción que hacen que los ocupados se posicionen en una situación de bienestar o malestar con respecto a su actividad productiva (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, 1999).

El auge del concepto de *Calidad de Vida en el Trabajo* es una respuesta a los enfoques centrados solo en el bienestar material de las sociedades que omiten o dan un lugar muy secundario al componente subjetivo y psicológico relacionado con el bienestar de la personal. Este concepto tiene un aspecto subjetivo relacionado con la percepción que las personas tienen de su vida, es decir, si se sienten realizadas en sus expectativas y proyectos.

Guerrero, Cañedo, Rubio, Cuñito y Fernández (2006) plantean que el término Calidad de Vida en el Trabajo (CVT), es resultado de las propuestas de múltiples autores y que en el se puede observar que:

1. Es una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal.
2. Es una filosofía, un conjunto de creencias que engloban todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la moral (motivación) de las personas, que enfatiza la participación de la gente, la preservación de su dignidad y que busca eliminar los aspectos disfuncionales de la jerarquía organizacional.
3. Es una forma diferente de vida en la organización que busca el desarrollo del trabajador, así como una eficiencia empresarial.

El constructo de Calidad de Vida en el Trabajo también ha tenido múltiples acepciones que reflejan su carácter multidimensional. A continuación se presentan algunas de ellas.

- ◆ Para Robbins (1995, p. 485) la Calidad de Vida en el Trabajo “puede tener varios significados, pero en los últimos años se ha consolidado como una filosofía de trabajo en las organizaciones participativas”
- ◆ Para French (1996) la Calidad de Vida en el Trabajo es una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal.
- ◆ Según Gibson (1996) la Calidad de Vida en el Trabajo es una filosofía, un conjunto de creencias que engloban todos los esfuerzos para incrementar la productividad y mejorar la moral (motivación) de las personas enfatizando la participación de la gente, la preservación de su dignidad y para la eliminación de aspectos disfuncionales de la jerarquía organizacional.
- ◆ La encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo del Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales de España (1998) define el concepto de Calidad de Vida en el Trabajo de la siguiente manera: las situaciones que rodean al puesto de trabajo están compuestas por determinadas circunstancias que van desde las relaciones de los trabajadores con sus compañeros de trabajo,

con los responsables jerárquicos, el esfuerzo empelado en el trabajo diario y las condiciones de trabajo hasta la percepción subjetiva de tales circunstancias según el grupo de referencia con el que el trabajador se compara.

- ◆ El concepto de Calidad de Vida en el Trabajo representa un término multidimensional de las políticas sociales. Significa tener alto grado de bienestar 'subjetivo', la satisfacción individual y la satisfacción colectiva de necesidades a través de políticas sociales (Palomba, 2002).
- ◆ La Calidad de Vida en el Trabajo tiene componentes objetivos y subjetivos. Es la manera como las personas viven diariamente en su ambiente laboral. Por tanto, abarca la situación laboral objetiva como las condiciones de trabajo físicas, contractuales y salarios hasta las relaciones sociales entre los trabajadores, entre estos y la parte empresarial (Espinosa y Morris, 2002).
- ◆ La Calidad de Vida en el Trabajo es el grado en que los miembros de un colectivo son capaces de satisfacer las necesidades personales a través de sus experiencias en el contexto organizacional, actuando sobre aspectos importantes para el desenvolvimiento psicológico y psicoprofesional del individuo, produciendo motivación para el trabajo, mejorando la capacidad de adaptación a los cambios en el ambiente de trabajo y mejorando la creatividad y la voluntad para innovar y aceptar los cambios organizacionales (Herrera y Cassals, 2005)

3. 4 Satisfacción de Vida en el Trabajo

Investigaciones empírica han demostrado la relación entre calidad de vida en el trabajo y la satisfacción con la vida. En Estados Unidos, un importante predictor de la satisfacción con la vida es tener un buen trabajo (Haller y Hadler, 2006). Sin embargo, otros estudios han mostrado que el factor que mas afecta a la satisfacción con la vida es el tener o no tener trabajo (Frey y Stutzer, 2005).

Las teorías con que se ha explicado la relación entre calidad de vida en el trabajo y satisfacción con la vida son la de Jerarquía de Necesidades y las de Expansión (spillover theories).

Las teorías Expansión (spillover theories) predicen que la satisfacción en un dominio puede “caer” en otros dominios de vida (Sirgy, Efrath, Siegel y Lee, 2001, Efraty y Sirgy, 1990). Esto puede ocurrir en una dirección horizontal, por ejemplo se relaciona la satisfacción en el trabajo con la satisfacción con la salud o en un dominio vertical donde en una jerarquía un dominio superior y un dominio inferior pueden relacionarse uno con otro. Así mismo, el dominio de la satisfacción con el trabajo puede afectar la satisfacción con la vida que es un dominio en un nivel superior.

Las teorías de las Jerarquías de Necesidades (Hajiran, 2006) postulan que hay diferentes niveles de necesidades y que cuando un conjunto de necesidades han sido satisfechas no son muy importantes en la determinación de la satisfacción de vida. Es decir, un grupo de necesidades superiores toma el lugar del de nivel inferior que ha sido satisfecho. Esto significa que las necesidades básicas (un salario decente y seguridad en el trabajo) son prioritarias, pero que una vez satisfechas las necesidades sociales, las necesidades del yo (autoestima y autonomía), la autoactualización adquieren gran importancia.

Böhnke (2005), basado en el La Encuesta Europea de Calidad de vida: Trabajo y satisfacción (EQL) de la Fundación para la mejora de las Condiciones de vida y Trabajo, encontró que en los países europeos la satisfacción con los estándares de vida era la influencia más significativa en la satisfacción de vida. Además, halló en algunos de estos países que la situación de ciudadanía y empleo contribuía de manera importante a la satisfacción de vida.

En el reporte Trabajando y viviendo en Europa (Working and living in an enlarged Europe), Kapitány, Kovács y Krieger (2005) detectaron una relación extremadamente débil entre calidad de vida en el trabajo y satisfacción con la vida.

Solo encontraron una relación significativa entre trabajo y satisfacción subjetiva con la vida asociada a la presencia o ausencia de trabajo. Las personas con empleo reportaron niveles notablemente más altos de satisfacción con la vida que aquellos que no tenían empleo.

La satisfacción con el trabajo es una entidad compleja. Usualmente se mide la satisfacción con un amplio rango de aspectos del trabajo como satisfacción con la remuneración o satisfacción con las horas de trabajo (Rose, 2003).

Con frecuencia se ha asumido que un buen trabajo conduce a satisfacción con el trabajo, lo cual no es necesariamente cierto. Diversas investigaciones han puesto de manifiesto la “Paradoja de la Satisfacción” en mujeres y trabajadores con pocas habilidades y bien pagados. Estos trabajadores generalmente tienen trabajos de bajas cualificaciones y se encuentran satisfechos con su trabajo (Goldthorpe, Loockwood, Bechhofer y Plant, 1968; Hakim, 2000).

Esta Paradoja de la Satisfacción es explicada por la alta remuneración en el caso de los trabajadores con pocas habilidades y en el caso de las mujeres por la vida de la familia. Además, en estos estudios, las mujeres y los trabajadores con bajas habilidades que estaban satisfechos con sus trabajos encontraban factores externos que compensaban la baja calidad del trabajo.

La asociación entre el bienestar material y la Calidad de Vida se ha estudiado principalmente en el contexto de la felicidad (Easterling, 1995; Diener y Rahtz, 2000). Las investigaciones al respecto han mostrado que la relación entre ingreso monetario y calidad de vida varía con el nivel de ingreso, la satisfacción o insatisfacción de las necesidades básicas entre otros factores. Fahey, Nolan y Whelan (2003) arguyen que un ambiente de trabajo que facilita una situación balanceada entre trabajo y familia es crucial para la calidad de vida

3.4.1 Influencia del Balance Trabajo - Familia

Se ha argumentado que no son muchos los factores directamente relacionados con el trabajo que son importantes para explicar la satisfacción con la vida o con el trabajo y el ambiente laboral en si mismo. Este planeamiento lleva al rol del balance entre trabajo y familia en la determinación de la calidad de vida (Diener y Suh, 1997; Fahey, Nolan y Whelan, 2003). La pregunta que emerge es ¿cómo se combina el trabajo con otros aspectos de la vida, particularmente con la vida familiar?

El logro y un adecuado balance entre trabajo y familia son considerados importantes para la calidad de vida en general y para alcanzar una vida familiar sostenible que pueda mediar presiones que tienen las personas.

Hay evidencia que sugiere que algunas personas son hábiles para combinar el trabajo y la vida familiar de manera satisfactoria mientras que otros reportan altos niveles de estrés al intentar combinar estas dos esferas (Strandh y Nordenmark, 2003)

El problema del balance entre trabajo y vida está contemplado en la agenda de la política pública de la Comunidad Europea. (Resolution of the Council and of the Ministers of Employment and Social Policy meeting the Council of 28 June 200, on the balanced participation of men and women in family and working life (Official Journal C 218 of 31 July 2000).

La relevancia del balance entre trabajo –familia esta sustentada en la idea de que las personas que tengan un balance favorable entre trabajo – familia tendrán mayores niveles en la calidad de vida en el trabajo y satisfacción con la vida que aquellos que tienen un pobre balance en estos aspectos.

El impacto de la calidad del trabajo en la satisfacción de vida varía dependiendo de las necesidades del individuo y de su respuesta particular a la situación de

trabajo – vida. Por ejemplo, en algunas circunstancias el impacto del trabajo en la satisfacción de vida puede ser mayor en personas que tienen un pobre balance entre trabajo y familia en términos de las responsabilidades familiares y de la importancia que le otorga al trabajo.

3. 5 Indicadores de la Calidad de Vida en el Trabajo

Las intervenciones organizacionales para medir la Calidad de Vida en el trabajo han usado para medir su impacto diversos indicadores. Algunos de estos indicadores producto de una revisión de la literatura especializada llevada a cabo por Espinoza y Morris (2002) quienes además consideran que son los más relevantes para medir la Calidad de Vida de los trabajadores se presentan en el Cuadro 1.

Cuadro 1. Indicadores relevantes para medir la Calidad de Vida en el Trabajo (Espinoza y Morris, 2002).

- ◆ *Nivel de remuneración.* Suficientes ingresos para mantener un estándar social aceptable para vivir.
- ◆ *Condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo.* Condiciones de trabajo que minimicen el riesgo de enfermedades y accidentes.
- ◆ *Oportunidades para desarrollar las capacidades humanas.* Se incluye en esta categoría la autonomía, el uso de múltiples habilidades más que la aplicación repetitiva de una sola.
- ◆ *Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad.* Igualdad, no discriminación, movilidad social.
- ◆ *Balance entre trabajo y vida familiar.* Que los requerimientos de trabajo no interfieran con el tiempo familiar, y que las oportunidades de ascenso no requieran frecuentemente cambios geográficos.
- ◆ *Relevancia social y vida laboral.* Incluye el reconocimiento de la responsabilidad social de la empresa en cómo son comercializados los productos, disposición de desechos y trato por parte de los empleados.

- ♦ *Respeto y reconocimiento de los derechos laborales (*)*. Esta dimensión ha sido agregada por los autores de este informe, y se aplica a países en los cuales estos derechos se incumplen o están escasamente ejercidos o garantizados.
- ♦ *Protección social, salud y previsión (*)*. Esta dimensión ha sido agregada por los autores de este informe y se aplica a países donde los niveles de protección social son débiles o están ligados directamente con la calidad del empleo y las remuneraciones.

En el Reporte de la Primera Encuesta de Europea de Calidad de Vida en el Trabajo Wallace, Pichler y Hayes (2007) plantean que los indicadores de bienestar subjetivo se refieren generalmente a la satisfacción de vida y a la felicidad, aunque algunos investigadores también consideran el indicador del bienestar material.

Los indicadores de satisfacción con la vida y felicidad se han investigado con una pregunta o una escala de un solo ítem en un rango de uno a 10 donde los valores altos indican altos niveles de felicidad y satisfacción.

La Comisión Europea conceptualiza la Calidad de Vida en el Trabajo de acuerdo a 31 indicadores a través de 10 dominios:

1. calidad del trabajo
2. habilidades, aprendizaje a lo largo de la vida y desarrollo de carrera
3. equidad de género
4. salud y seguridad en el trabajo
5. flexibilidad y seguridad
6. inclusión y acceso al mercado laboral
7. organización del trabajo y balance entre trabajo y vida
8. diálogo social e involucramiento del trabajador
9. diversidad y no discriminación
10. ejecución en el trabajo

En la encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (EQLS) se contemplan dos conjuntos de indicadores:

1. condiciones de trabajo que forman parte del lugar de trabajo.
2. Las evaluaciones subjetivas de la calidad de trabajo en términos de las condiciones de trabajo.

Ross (2003), distingue entre aspectos e intrínsecos del trabajo, esto es entre empleo y trabajo.

- Los factores extrínsecos incluyen el salario, el estatus asociado con el trabajo, el tipo de contrato y las horas de trabajo.
- Los factores intrínsecos se relacionan con la percepción del trabajo y con el trabajo en si mismo. Por ejemplo, el grado de autonomía, el estrés y las tareas interesantes.

Tabla 2. Medidas de Calidad en el Trabajo por las Condiciones de Trabajo
(Wallace, Pichler y Hayes, 2007)

Condiciones de trabajo	Indicador	pregunta
Lugar de trabajo	Horas de trabajo (menos de 30, entre 30 y 40 y mas de cuarenta	7. ¿Cuántas horas trabaja usted por semana?
	Naturaleza del contrato	1. Su trabajo es Permanente, temporal
	Segundo trabajo	1. Aparte de este trabajo, ¿tengo o he tenido otro mas en las cuatro semanas anteriores? Si no, no se.
	Responsabilidades de supervisión	2. ¿Tiene alguna responsabilidad de supervisar el trabajo de otros empleados? Si, no, no sé
Evaluación subjetiva de las recompensas	Miedo a perder el trabajo	11. ¿Piensa usted que podría perder su trabajo en los próximos seis meses?

intrínsecas y
extrínsecas y
de estrés
(psicológico y
fisiológico)

Estrés psicológico

Fácilmente, moderadamente,
medianamente, muy
fácilmente, no se

12. Mi trabajo es muy
demandante y estresante.

Fuertemente de acuerdo, de
acuerdo, medianamente,
desacuerdo, totalmente en
desacuerdo, no se.

premios

12b. Estoy bien pagado

Fuertemente de acuerdo, de
acuerdo, medianamente,
desacuerdo, totalmente en
desacuerdo, no se.

Trabajo autónomo

12c. Tengo bastante libertad
para decidir cómo hacer mi
trabajo.

Fuertemente de acuerdo, de
acuerdo, medianamente,
desacuerdo, totalmente en
desacuerdo, no se.

Intrínsecamente no
recompensado

12d. Mi trabajo es tedioso y
aburrido.

Fuertemente de acuerdo, de
acuerdo, medianamente,
desacuerdo, totalmente en
desacuerdo, no se.

Oportunidades de
carrera

12e. Mi trabajo ofrece buenas
perspectivas de avances en la
carrera

Fuertemente de acuerdo, de
acuerdo, medianamente,
desacuerdo, totalmente en
desacuerdo, no se.

Intensidad del trabajo

12 F. Yo constantemente
trabajo mucho (tenso, rígido

Fuertemente de acuerdo, de
acuerdo, medianamente,

		desacuerdo, totalmente en desacuerdo, no se.
	Stress psicológico	12 G. Mi trabajo es peligroso o en condiciones no saludables.
		Fuertemente de acuerdo, de acuerdo, medianamente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo, no se.
Factores adicionales Balance de la vida en el trabajo	Presión en el trabajo	Q 13. Cuando salgo del trabajo llego a la cas muy cansado para hacer algunas cosas que necesitan ser hechas en ella
		Varias veces a la semana, varias veces al mes, varias veces al año, raramente, nunca, no se
	Presión del tiempo	Q. 40. podría decirme, si es mucho, poco, o adecuado el tiempo que tiene para: hacer su trabajo, convivir con los miembros de la familia, ayudar en los trabajos de la casa, salir con los amigos (no familia)
		Mucho, lo adecuado, poco, no se, no aplica
	Satisfacción en el trabajo	Q 41. b. Podría decirme en una escala del 1 al 10 que tan satisfecho esta usted con su trabajo actual.
		El menos satisfactorio es 1 y el 10 es totalmente satisfactorio.

Fuente: EQLS, 2003

El empleo es una de las claves de la organización del hogar ya que la mayor parte de los ingresos derivan de los salarios de trabajo. Por tanto, el empleo es una de las alternativas mas frecuentes para la realización personal y de integración en el grupo de amigos y facilita la forma de administrar el ocio (De Miguel y de Miguel, 2002).

La suma de lo logrado en la familia, con los amigos, los estudios, el ocio y el trabajo se relacionan con el nivel de calidad de vida. Por tanto, el empleo proporciona ingresos y múltiples oportunidades de integración y promoción social (De Miguel y de Miguel, 2002).

Esta conceptualización es asumida por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (2001) cuando proceden a medir la forma en que el empleo proporciona a las familias esas múltiples oportunidades de integración a través de la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo.

El objetivo de esta encuesta es obtener cada año información sobre las relaciones sociales, las situaciones, actitudes y los valores que le confieren al trabajo los trabajadores y también datos sobre sus percepciones del entorno y de las actividades que realizan en forma cotidiana (Requena, 2004)

En este contexto, el Ministerio del Trabajo e Inmigración de España, diseñó y aplicó la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (1999) como una herramienta para analizar la situación de los trabajadores en el mercado laboral español y la percepción de esta situación por el propio trabajador.

Este instrumento permite relacionar información objetiva derivada de la investigación de situaciones y actividades que se desarrollan en el entorno de trabajo y familiar e información subjetiva basada en la percepción del bienestar y la satisfacción al trabajo desempeñado, las relaciones laborales y condiciones físicas y emocionales derivadas del propio trabajo (Bobé, Trobat y Sampietro, 2008).

La Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo está dirigida hacia la obtención de la situación laboral del ocupado y de su entorno familiar: características de la ocupación o puesto de trabajo, la movilidad laboral, la satisfacción en el trabajo, la organización del trabajo, la negociación colectiva, las relaciones laborales, el

tiempo extra, compensación, formación y seguridad en el trabajo y la conciliación de la vida laboral y familiar (Bobé, Trobat y Sampietro, 2008).

El cuestionario de la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo tiene tres apartados: datos sociodemográficos, situación laboral y calidad de vida en el trabajo. Los datos sociodemográficos permiten recoger información principalmente de sexo, edad y nivel máximo de estudios alcanzado.

La situación laboral del entrevistado conduce a conocer las principales características de la empresa y organización y de la ocupación del entrevistado y la trayectoria vital y profesional de los ocupados u otros aspectos relacionados con la movilidad laboral y geográfica. En este aspecto se identifican las siguientes variables:

- ◆ Características de la empresa y de la ocupación.

Se pregunta por el tipo de ocupación, la actividad económica del establecimiento, la situación profesional, el tamaño de la empresa y del centro de trabajo, el tipo de contrato y el tipo de jornada, la antigüedad en la empresa y la existencia o no de un segundo empleo.

- ◆ Movilidad laboral y geográfica.

Se pregunta por el número de puestos de trabajo, el lugar de nacimiento, los cambios de residencia por motivos laborales, el grado de adaptación al primer puesto de trabajo, la ocupación y el sector de la actividad económica de la empresa del padre y de la madre del ocupado cuando este tenía 16 años.

En el apartado de calidad de vida en el trabajo se abarca la satisfacción en el trabajo. Esta percepción sobre el bienestar en el trabajo se complementa con elementos que la determinan como:

- ◆ Satisfacción en el trabajo.
 - la satisfacción global en el trabajo,
 - la satisfacción con las condiciones de trabajo (salario, jornada, flexibilidad de horarios, tiempo de descanso durante la jornada laboral, vacaciones y permisos, ambiente de trabajo, etc.
 - La existencia de diferentes situaciones en el puesto de trabajo (estrés, monotonía-rutina, esfuerzo físico y situaciones de riesgo o peligro)
 - La existencia de discriminaciones en el centro de trabajo (por edad, sexo, nacionalidad, etc.)
- ◆ Organización del trabajo.
 - Los principales temas son la supervisión y el trabajo en equipo
- ◆ Otros aspectos relacionados con el entorno laboral.
 - Se pregunta por el trabajo en el domicilio particular, el tiempo medio de desplazamiento casa-trabajo, el medio de transporte, el lugar habitual para comer, las condiciones ambientales del centro de trabajo (aire acondicionado, calefacción, ventilación, etc.)
- ◆ Negociación colectiva y asociacionismo.
 - Se investiga la estructura sindical, la existencia de convenio colectivo, el grado de satisfacción de los diferentes aspectos del convenio colectivo, la valoración de la actividad sindical, la pertenencia a alguna asociación profesional (colegios y asociaciones profesionales), la afiliación sindical y el grado de conocimiento y valoración de la actividad sindical.
- ◆ Relaciones laborales.
 - el conocimiento sobre el organigrama, los objetivos de la empresa y las posibilidades de formación, el ambiente de trabajo y la motivación, las relaciones interpersonales y el grado de confianza en los superiores, subordinados y compañeros.
- ◆ Conciliación de la vida laboral y familiar.

- Se pregunta sobre el número de miembros de la vivienda, el tipo de hogar, la situación laboral del conyugue o pareja, el encargado de los hijos durante la jornada laboral del ocupado y fuera de la jornada, el tiempo dedicado a las tareas del hogar, el grado de satisfacción con el tiempo dedicado a los hijos y con el reparto de las tareas en el hogar, la satisfacción con los permisos de maternidad y de atención a la familia, etc.

En la comunidad y en las organizaciones sociales recabar la opinión de los destinatarios del análisis de las propuestas y proyectos con los objetivos y actividades que se desarrollan a nivel local puede ser beneficioso al considerar la evaluación de la calidad de los servicios (Bagnato, 2007).

En el nivel macro-social donde intervienen patrones culturales, tendencias socio-políticas y sistemas económicos que impactan directamente valores, creencias, y significados de las palabras y conceptos, es posible estudiar la calidad de vida en base al marco legal, la regulación y control de accesibilidad de los servicios que se ofrecen (Bagnato, 2007).

3. 5. 1 Valoración de la implementación de proyectos de Calidad de Vida en el Trabajo.

La implementación de proyectos de de Calidad de Vida en el Trabajo puede ser positiva para la organización y para el trabajador. Los aspectos positivos se pueden presentar en la evolución y desarrollo del trabajador, en un incremento en su motivación, mejor desempeño en sus funciones, menor rotación en el empleo, tasa de ausentismo y quejas, mayor satisfacción en el empleo y eficiencia en la organización (González, Hidalgo y Salazar, 2007).

No obstante, los proyectos de calidad de vida en el trabajo también pueden tener limitaciones (González, Yosimatsu y Cantu, 2000). Una importante limitación es una cultura empresarial que no logra visualizar las ventajas éticas y económicas de mejorar los factores subjetivos y objetivos que pueden favorecer ambientes laborales de mejor calidad. Otros factores que se presentan como limitaciones son:

- empleados que “no desean” o no plantean en su desarrollo mejorar su calidad de vida. En países menos desarrollados se relaciona con bajos estándares de bienestar individual y colectivo de su sociedad y los grados de consenso social sobre lo posible y lo deseable.
- los mejores trabajos no siempre coinciden con los pagos que reciben
- etc.

3.6 Investigación de Calidad de Vida en el Trabajo

El estudio de la Calidad de Vida en el Trabajo puede ser desde un enfoque cuantitativo que conlleva una medición objetiva y desde un abordaje cualitativo que se dirige hacia el conocimiento de aspectos directamente relacionados con la percepción de los trabajadores o en una combinación de ambos.

Para la recogida de información en el contexto social inmediato de la persona como es la familia, hogar y amigos se pueden utilizar escalas para valorar la percepción de la Calidad de Vida y la observación o entrevista como herramientas complementarias (Bagnato, 2007).

En Chile, en 1997 la Corporación de Salud y Políticas sociales (CORSAPS) llevo a efecto un estudio para la Confederación de Trabajadores del Comercio que demostró que dos de cada 10 empleados había consumido tranquilizante durante el último año, la mayoría de ellos automedicados. Esta problemática con mayor frecuencia se esta asociando a la sobrecarga de trabajo, temores e inseguridades en el empleo y presiones que sufren las persona en sus ambientes de trabajo.

En la Universidad de Chile, de la Facultad de Medicina en 2001, Araya realizó en la Región Metropolitana un estudio que mostró que uno de cada cuatro adultos tenía problemas de salud mental muchos de los cuales estaban relacionados a problemas laborales. Por ejemplo, el 28.9% de los despedidos y pensionados presentaban síntomas de depresión, estrés, angustia, entre otros.

La Fundación Europea para el Mejoramiento de las Condiciones de Vida y Trabajo (2003) plantea que a través del tiempo se han estudiado una amplia variedad de medidas objetivas y subjetiva como los estándares de vida, la salud, la familia, las relaciones sociales (Phillips, 2006), la satisfacción en diferentes aspectos de la vida como la felicidad, etc.

Una de las intenciones de la Fundación europea para la Mejora de las condiciones de vida y trabajo ha sido obtener información a profundidad sobre cómo la gente vive y cómo percibe sus circunstancias (Wallace, Pichler, y Hayes, 2007).

En 2003, esta Fundación aplicó en 28 países la Primera Encuesta Europea de Calidad de Vida cuyos resultados fueron publicados en 2004. Estos datos permitieron identificar componentes claves en la calidad de vida de estos países así como diferencias y similitudes entre ellos.

El análisis de los datos de esta Primera Encuesta Europea de Calidad de Vida de 2003 permitió identificar importantes cuestiones que llevaron a extenderla a la influencia de la calidad del trabajo de la gente en su calidad de vida. El reporte de dicha encuesta asumió un detallado análisis de cómo las condiciones de trabajo, la satisfacción con el empleo y el balance vida – trabajo afectan la satisfacción de vida.

Un eje del análisis fue la descripción de cómo las características de la situación de trabajo afecta la satisfacción subjetiva de la vida de las personas. Además, una

conclusión significativa fue una fuerte correlación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción en el trabajo que muestra como estos aspectos afectan la satisfacción general de vida de la gente.

En Colombia, en investigaciones llevadas a cabo a través de encuesta se demostró la presencia de una relación directa e indicadores que mide la calidad de vida en el trabajo. Se detectó que a mayor ingreso hay una disminución de las consultas médicas, hospitalizaciones y del gasto en salud de las familias. También se encontró que la percepción del estado de salud varia con el régimen de afiliación a las instituciones de salud, el nivel de ingreso y ocupación de la persona (Ramírez, Zambrano, Yepes, Guerra y Rivera, 2005)

En 2005 Sotomayor realizó un estudio sobre la calidad de vida de profesionales que estudiaban posgrado en México. Las variables que tomó en cuenta fueron: tiempo, actividades laborales, académicas, culturales, deportivas, musicales, religiosas, de prevención de la salud, convivencia con la pareja, familia, amigos, tiempo libre, alimentos, traslados y diversiones. Además incluyó la cobertura de necesidades personales, bienes materiales y calidad, el nivel de satisfacción personal con sus actividades y el grado de realización logrado.

La investigación fue con 72 alumnos a quienes se les aplicó un instrumento tipo Likert con cinco opciones de 60 preguntas que abarcaron tres dimensiones. La primera se centró en el manejo del tiempo de las actividades diarias, la segunda en la satisfacción y la tercera el grado de realización de logro.

Cada una de estas dimensiones pretendía detectar los aspectos más importantes en que los participantes dividían su vida en aspectos laborales, académicos, culturales, deportivos, musicales, religiosos, de salud personal y su relación con pareja, padres, hermanos, hijos, parientes, amigos y otros y su asociación con el tiempo libre, para alimentación, traslados, diversión, la satisfacción de las necesidades personales, con los bienes materiales y con la calidad de vida.

Los resultados mostraron que en la dimensión de tiempo las actividades más importantes de los participantes fueron la convivencia social, los factores básicos y que estos factores se asociaron positivamente a la calidad de vida.

En la dimensión de satisfacción además de la convivencia social y los factores básicos detectados en la dimensión tiempo se encontraron la remuneración recibida, los bienes materiales relacionados positivamente con la calidad de vida. La tercera dimensión de realización personal nuevamente estuvo relacionada positivamente con la convivencia social, los factores básicos, la remuneración, los bienes materiales adquiridos y la calidad de vida.

Los resultados de la Encuesta de Calidad de Vida en el trabajo del Ministerio del Trabajo e Inmigración de España fueron en el 2007 (Bobé, Trobat y Sampietro, 2008):

1. Satisfacción general en el trabajo.

El nivel medio de satisfacción global en el trabajo en Cataluña fue de 7.33 obtenido a partir de la autclasificación del ocupado en una escala de 0 a 10 puntos.

2. Satisfacción con diferentes aspectos del trabajo.

La satisfacción media con los diferentes aspectos que configuran el trabajo como son por ejemplo la jornada, el horario, las vacaciones y permisos, el salario o la promoción en la empresa.

Las ayudas ofrecidas por la empresa obtuvieron 4.49, la posibilidad de promoción profesional 5.4, la actividad desarrollada 7.71

3. Diferentes situaciones y niveles de discriminación en el puesto de trabajo.

El estrés en el centro de trabajo alcanzó una media superior a 6 puntos. La monotonía y rutina llegó a valores próximos a 5 puntos.

Los niveles de discriminación laboral por sexo, edad, nacional o acoso moral fueron inferiores a 0.7 y de 0.1 para el acoso sexual en el trabajo.

4. Formación académica y profesional.

La valoración de la formación académica obtuvo una media de 6 puntos

5. Asociacionismo.

El 11.6% de los ocupados pertenece a alguna asociación profesional y el 13.6% esta afiliado a algún sindicato. El conocimiento sobre la actividad sindical se situó en 3.7 puntos

6. Conciliación de la vida laboral y familiar

El grado de satisfacción media de la población ocupada con el tiempo que dedica al cónyuge o a la pareja a las tareas domésticas de de 8.1 puntos para hombres y de 5.8 puntos para las mujeres.

Las mujeres dedican una media de 2.2 horas diarias a las tareas del hogar y los hombres reportaron dedicar una media de 1.2 horas.

Es importante mencionar que en la literatura revisada no se encontraron estudios de Calidad de Vida en el Trabajo dirigidos específicamente a Trabajadores de Intendencia.

CAPÍTULO IV

PROYECTO DE CAMPO

4.1 Diseño de la intervención y herramientas empleadas

El estudio que se presenta a continuación es un Proyecto de Campo que se realizó en una de las dependencias de una institución pública de educación superior. Esta Institución es la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

El diseño de este Proyecto de Campo relacionado con la Calidad de Vida en el Trabajo del Personal de Intendencia de esta Facultad fue de descriptivo, no experimental y de corte mixto ya que la recolección de información conjugó instrumentos que proporcionaron datos cuantitativos y otros que brindaron datos cualitativos.

Los datos cuantitativos principalmente se obtuvieron de la aplicación de la Dos Encuestas de Calidad de Vida en el Trabajo de Personal de Intendencia de la Facultad de Psicología. Estas Encuestas se describen en el apartado de descripción del proyecto en actividades realizadas y participantes (secuencia de actividades).

La información cualitativa fue producto de las vivencias de los empleados de intendencia y fue recabada de entrevistas semiestructuradas que tuvieron como finalidad conocer su percepciones respecto a su experiencia en el trabajo, a la forma en que contribuye el trabajo a la satisfacción de sus proyectos personales, sobre los efectos que tiene su trabajo en la vida familiar y sociales y en las relaciones humanas dentro de la Facultad de Psicología también se describe en el apartado de descripción del proyecto en actividades realizadas y participantes (secuencia de actividades).

Los diseños de investigación mixtos son una estrategia de investigación o metodología en la cual se recolecta, analiza y mezcla (integra o conecta) datos cuantitativos y cualitativos en un único estudio o un programa multifases de indagación (Creswell y Plano, 2007).

Este tipo de diseño permite indagar cuestiones confirmatorias y exploratorias (Tasakkori y Teddlie, 2008) y en una sola pregunta de investigación generar aspectos cuantitativos y cualitativos o generar preguntas de cada uno de estos aspectos (Creswell y Plano, 2007).

Además, se usó la triangulación dado que los hallazgos de un enfoque ya sea cuantitativo o cualitativo serán usados para corroborar los resultados del otro (Green y Caracelli, 1997) e integrar los datos de ambos enfoques.

Los resultados de la implementación cuantitativa y cualitativa son integrados en meta-inferencias al finalizar el estudio. Las meta-inferencias son las conclusiones generadas por la integración de las inferencias que se han obtenido en las partes cuantitativas y cualitativas del estudio (Tasakkori y Teddlie, 2008).

4.2 Descripción del proyecto en actividades realizadas y participantes (secuencia de actividades)

A continuación se presentan de manera condensada las actividades realizadas en este Proyecto de Campo para ofrecer una visión integral del mismo. Posteriormente se desglosara cada una de las fases.

Fase 1. Entrevistas con tomadores de decisión de la Institución para la autorización de la realización del Proyecto de Campo en esta Facultad de Psicología.

Fase 2. Búsqueda y localización del sustrato teórico y empírico sobre la Calidad de vida en el trabajo y contextualización institucional de los trabajadores de Intendencia de esta Facultad.

Fase 3. Localización de Encuestas y Entrevistas relacionadas con la Calidad de Vida en el Trabajo y adaptación al contexto institucional y condiciones de los trabajadores de Intendencia de esta Facultad.

Fase 4. Consentimiento de participación informada y voluntaria.

Fase 5. Aplicación de Encuestas y Entrevistas de Calidad de Vida en el Trabajo de los Intendentes.

Fase 6. Revisión de las respuestas de las Encuestas y una Entrevista semiestructurada de Calidad de Vida en el Trabajo y análisis de sus resultados.

Las siguientes dos fases solo se presentan en las actividades centrales que se realizaron en ellas ya que se describen ampliamente en el siguiente capítulo de Resultados, conclusiones y/o implicaciones.

Fase 7. Resultados, integración en interpretación de los datos recabados de las Entrevistas y la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo de trabajadores de Intendencia, del Buzón de Quejas y/o Felicitaciones, marco contextual y marco teórico.

Fase 8. Proyecto de Mejora de la Calidad de Vida en el Trabajo de los trabajadores de Intendencia de la Facultad de Psicología.

En la octava fase se elaboró un proyecto de mejora de la calidad de vida en el trabajo de los intendentes que puede repercutir en dicha calidad de vida y en la calidad del trabajo que desempeñan en la Institución a los tomadores de decisiones de esta Facultad.

Fase 1. Autorización de tomadores de decisión de la Institución para la realización del Proyecto

La primera fase consistió en entrevistas con tomadores de decisión de esta Institución para solicitar autorización para realizar este Proyecto de Campo con las actividades que implicaba como entrevistar y aplicar encuestas a los trabajadores de intendencia, acceder al buzón de quejas y sugerencias, entre otras.

Fase 2. Construcción del marco teórico, contextualización institucional del Proyecto de Campo

La segunda fase estuvo constituida por varias actividades que se desarrollaron de forma concurrente y fueron:

- la búsqueda y localización de un sustrato teórico y empírico sobre el tema de la calidad de vida en particular en el trabajo que guiará este Proyecto de campo
- la contextualización institucional y laboral de los trabajadores de Intendencia en esta Facultad
- Obtención y análisis del contenido de las quejas y/o felicitaciones del Buzón del mismo nombre que se encuentra en nuestra Facultad

La Facultad de Psicología tiene un Buzón de Quejas donde los estudiantes, la planta docente, administradores y personal de apoyo pueden colocar sus quejas y comentarios sobre cualquier aspecto del funcionamiento de esta Institución.

Fase 3. Instrumentos de recolección de información

La tercera fase se relacionó con los instrumentos de recolección de información y en ella se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Encuestas de Calidad de Vida en el Trabajo a los trabajadores de Intendencia de la Facultad de Psicología

La búsqueda de información relativa a la forma de recolección de información sobre la Calidad de Vida en el Trabajo en Trabajadores de Intendencia mostró ausencia de instrumentos específicos para este fin.

Sin embargo, se encontraron entre otros instrumentos, La Primera Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo de la Fundación Europea para la Mejorar de las Condiciones de Vida y de Trabajo de 2007 y la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España de 1999.

Estas Encuestas de Calidad de Vida en el Trabajo fueron desarrolladas y utilizadas en investigaciones por organizaciones de gran prestigio internacional en el área laboral. Además, los contenidos de estas Encuestas, las investigaciones realizadas con ellas, sus resultados e interpretaciones han sido ampliamente difundidos, Así mismo dichas Encuestas han servido de base para la generación de otros instrumentos para la medición de la Calidad de Vida.

1.1 Adaptación de las Encuestas

La Primera Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo de la Fundación Europea para la Mejorar de las Condiciones de Vida y de Trabajo de 2007 (First European Quality of Life Survey: Quality of Work and life satisfaction of the European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2007) y la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España de 1999 fueron adaptada al contexto institucional y a las características del personal de Intendencia de esta Facultad.

La adaptación de estas Encuestas fue validada a través de jueceo. Se mostró para su análisis y recibir la retroalimentación pertinente a tres

profesores de la Institución expertos en el área de la Psicología Laboral y Organizacional.

Los tres jueces coincidieron en que la adaptación era adecuada. Uno de ellos hizo la sugerencia de que la aplicación fuera de manera individual, no grupal por las características socio-educativas del personal de Intendencia. La sugerencia fue aceptada. Otro de los jueces consideró que los valores no estaban contemplados de forma suficiente por lo que se incluyeron preguntas de este tipo en la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.

La adaptación de la Primera Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo de la Fundación Europea para la Mejorar de las Condiciones de Vida y de Trabajo de 2007 (Anexo 1) quedo conformada con:

- tres preguntas en un formato de diferencial semántico.
- dos preguntas con tres opciones de respuesta
- ocho preguntas con un formato Likert de cinco opciones
- una pregunta con cuatro aspectos de vida con tres opciones de respuesta

La adaptación de la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España de 1999 tiene 45 preguntas divididas en 13 factores. El formato de respuesta original es tipo Likert con un recorrido de cinco opciones y se mantuvo en esta adaptación (Anexo 2).

Ambas Encuestas permiten obtener información de tipo subjetivo relacionada con la percepción de bienestar y satisfacción respecto al trabajo despenado, las relaciones laborales y las condiciones físicas y emocionales derivadas del trabajo.

2. Entrevista semiestructurada de Calidad de Vida en el Trabajo

La Entrevista semiestructurada de Calidad de Vida en el Trabajo estuvo formado por preguntas de respuesta abierta que derivaron de la guía para la entrevista del Informe de Resultados de la Investigación sobre Calidad de Vida en el Trabajo: la percepción de los trabajadores iniciada en el año de 2001 por el Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo del Gobierno de Chile realizado por Espinoza y Morris en el 2001. La entrevista usada en esta investigación tiene 72 preguntas.

3. En la adaptación esta Entrevista de Vida en el Trabajo y ajuste también al contexto institucional y condiciones del personal de Intendencia de esta Facultad de Psicología la cantidad de preguntas que la componían fueron 37 preguntas.

Al igual que en el proceso de adaptación de las Encuestas de Calidad de Vida en el Trabajo, la adaptación de la guía de la entrevista de Calidad de Vida en el Trabajo de Espinosa y Morris ((2001) fue sometida a una validación a través de Jueces. Los jueces fueron los mismos tres profesores de la Institución expertos en Psicología Laboral y Organizacional.

Los tres jueces coincidieron en que las preguntas de la entrevista eran pertinentes, pero que era una cantidad excesiva

Estas observaciones condujeron a un nuevo ajuste en la Entrevista semiestructurada de Calidad de Vida en el Trabajo. Se redujo el número de preguntas y quedó constituida por 20 preguntas distribuidas en los siguientes aspectos: historia laboral, condiciones laborales, salud física, situación familiar, tiempo libre, situación económica y alternativas percibidas

por el trabajador para mejora de su calidad de vida, de trabajo y de familia (Anexo 3).

4. En la parte inicial del formato de la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España se agregaron preguntas sobre datos generales y laborales.

Fase 4. Consentimiento de participación informada y voluntaria.

Inicialmente se planeó presentar a los participantes un formato de consentimiento de participación voluntaria en este estudio donde se explica la naturaleza y objetivo del estudio y confidencialidad de la información que se recabe antes de iniciar la aplicación de los instrumentos de recolección de información (Anexo 4).

Sin embargo, por lo extenso del documento y características educativas del personal de Intendencia se decidió suprimirlas y solo solicitar de manera verbal en el momento de contacto la participación voluntaria e informar la privacidad de la información.

Fase 5. Aplicación de Encuestas y Entrevistas de Calidad de Vida en el trabajo de los Intendentes

La aplicación de las Encuestas y Entrevista de Calidad de Vida en el Trabajo al personal de Intendencia se procedió de la siguiente forma:

1. Se solicitó autorización a las autoridades correspondientes de la Facultad de Psicología para aplicar los instrumentos al personal de Intendencia en su horario laboral. La autorización fue concedida.
2. El personal de Intendencia que recibe su salario de la Universidad Autónoma de Nuevo León es de 11 personas

Características Sociodemográficas del Personal de Intendencia

- ♦ Edad. El rango de edades está entre 39 y 62 años. El promedio de edad es de 46.9 años.
 - ♦ Género. Ocho intendentes son mujeres y tres hombres.
 - ♦ Tipo de contrato laboral. Cinco trabajadores tienen contrato de planta y seis de nómina interna de Facultad de Psicología.
 - ♦ Antigüedad. El promedio de años en el puesto de intendente de los trabajadores es de 17. En un rango de los dos a 37 años.
3. Se revisaron los tiempos disponibles de cada trabajador para encontrar lapsos en que la actividad fuera menor o de descanso.
 4. Se programó la aplicación individual y sin límite de tiempo de las Encuestas y Entrevista de Calidad de Vida en el Trabajo al personal de Intendencia.
 5. El Responsable de este Proyecto de Campo se dio a la tarea de ir con cada uno de los trabajadores de Intendencia, solicitar su participación voluntaria y aplicar los instrumentos.
 6. Todos los trabajadores de Intendencia aceptaron participar voluntariamente.

Fase 6. Revisión de las respuestas de las Encuestas y la Entrevista de Calidad de Vida en el Trabajo y análisis de sus resultados.

Las Encuestas de Calidad de Vida en el Trabajo fueron analizadas términos de estadística descriptiva básica.

La Entrevista de Calidad de Vida en el Trabajo se revisó mediante análisis de contenido por lo que se elaboraron códigos que permitieran la categorización de las respuestas.

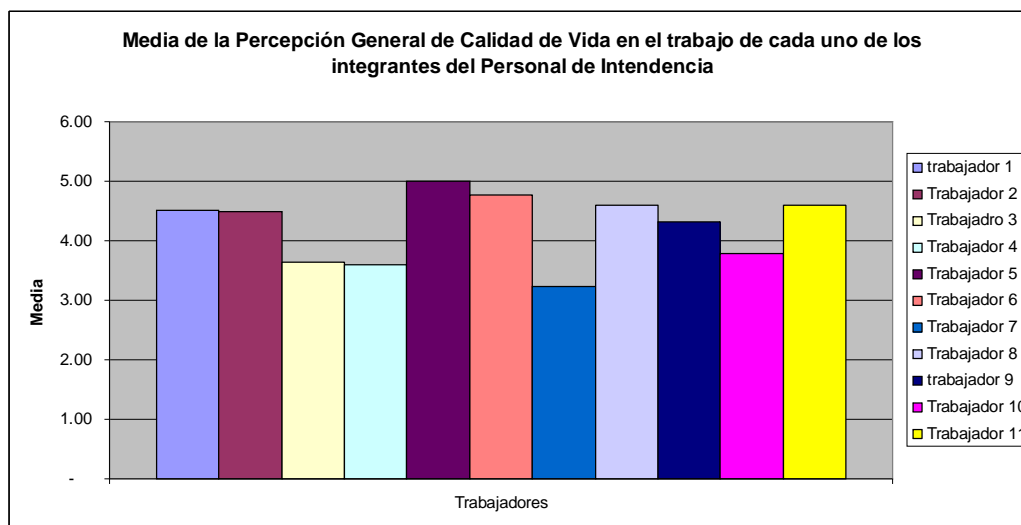
CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 . Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo de Personal de Intendencia de la Facultad de Psicología, UANL (Adaptación de la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, 1999)

Esta Encuesta está en un formato Likert con 46 preguntas y cinco opciones de respuesta. Se obtuvo la media de todas las respuestas de cada trabajador en la Encuesta para obtener la Percepción General de la Calidad de Vida en el Trabajo.

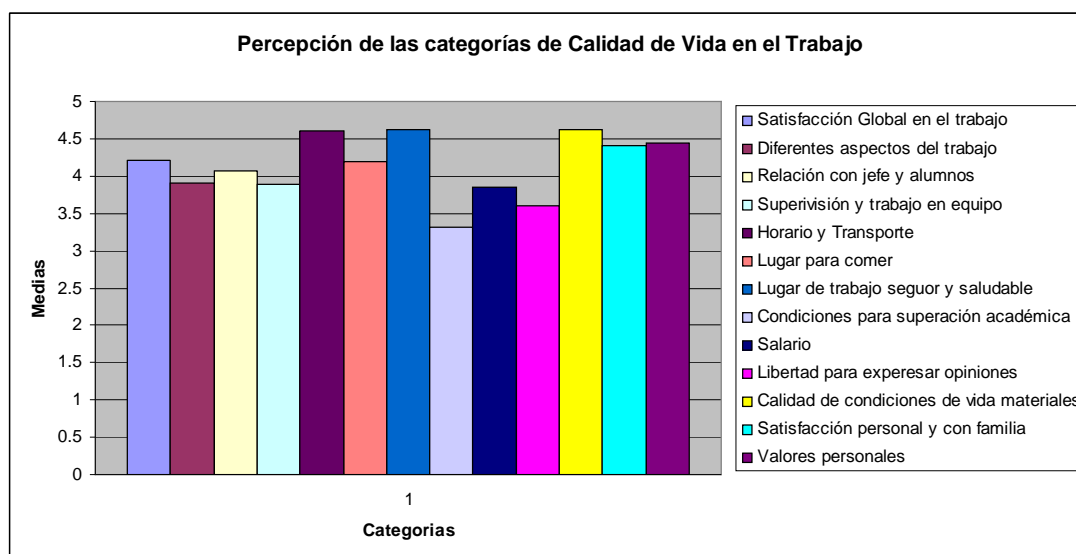
En la gráfica 1 se muestran estos resultados. Seis trabajadores (55%) estuvieron en el rango de 4 a 5; 1 trabajador (9%) en el máximo de 5 y cuatro trabajadores (36%) se ubicaron en el rango de 3 a 3.99. La media más baja fue de 3.24 y fue mostrada por un solo participante y la media más alta fue de 5 y también de un solo participante.



Gráfica 1. Percepción General de la Calidad de Vida en el Trabajo de cada uno de los Trabajadores de Intendencia

La media de la percepción General de la Calidad de Vida en el Trabajo de todos los participantes fue de 4.23.

La percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo por categorías se observa en la gráfica 2.



Gráfica 2. Percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo por categorías

Las categorías de Calidad de Vida en el Trabajo que fueron percibidas con menores medias se presentan a continuación ordenadas de menor a mayor. La media máxima es de cinco.

- media 3.32
 - Condiciones para la superación académica (en la encuesta está identificada como Formación académica y profesional).
- Media 3.6
 - Libertad para Expresar su Opinión
- Media 3.86
 - Salario, identificada en la encuesta como Compensación por el trabajo.

Las categorías de Calidad de Vida en el Trabajo que fueron percibidas de manera más positiva ordenadas en forma descendente por las medias cuyo máximo era cinco fueron:

- Media 4.63
 - Lugar de Trabajo Seguro y Saludables
 - Condiciones materiales de vida (en Encuesta nominada Calidad de las condiciones de vida y Condiciones ambientales del centro de trabajo respectivamente).
- Media 4.6
 - Horario y Transporte (en Encuesta identificada como Tiempo de desplazamiento casa-trabajo y tipo de transporte).
- Media 4.4
 - Valores personales

El análisis de pregunta individual considerando a todos los participantes mostró las medias más bajas, jerarquizadas de forma ascendente fueron:

- Media 2.82
 - “la Influencia de la opinión de los otros influye en mis decisiones” personales,
- Media 3.18
 - “puedo superarme en el trabajo”
- Media 3.27
 - “pagan lo justo por el trabajo”

Las medias más altas de la pregunta individual en base a todos los participantes ordenadas de manera ascendente fueron:

- Media 4.73
 - “la casa está en buenas condiciones estructurales”
 - “tengo una buena relación familiar
- Media 4.82
 - “hay transporte urbano cerca de la casa”

- “mi familia me apoya en lo que hago”
- “mi pareja me sirve de motivación”,
- Media 4.91
- “me siento satisfecho con mi familiar”
- “mi familia es lo mas importante para mí”

La Percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo de los trabajadores de intendencia fue analizada en términos de variables como tipo de contrato laboral, antigüedad y género (Tabla 3).

Tabla 3. Percepción de la Satisfacción con la Calidad de Vida en el Trabajo

Percepción de la Satisfacción con la Calidad de Vida en el Trabajo					
Contrato laboral		Género		Antigüedad	
Planta	Nómina interna	Masculino	Femenino	2-4años	15-37 años
4.19	4.29	4.17	4.38	4.37	4.15

* Media máxima: 5

Los tipos de contrato laboral que se analizaron fueron el de nómina interna donde la Facultad de Psicología de recursos propios otorga el salario a los trabajadores y de planta donde se tienen entre otros aspectos derechos sindicales.

La agrupación de los trabajadores de intendencia en estas dos variables no mostró diferencias significativas. La media de satisfacción con las Condiciones de Vida Laboral fue de 4.19 para los trabajadores de planta y de 4.29 en los trabajadores de nómina interna.

En la variable antigüedad se agruparon los participantes en dos rangos. Los de ingreso reciente con una permanencia en el puesto de dos a cuatro años que fueron cuatro trabajadores y la media de la percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo, fue de 4.37. El otro rango fue más amplio y consideró una permanencia

en el empleo fue de 15 a 37 años y obtuvo una media de percepción de 4.15. Por tanto, tampoco hubo diferencias significativas.

Al considerar la variable de género, nuevamente no se encontraron diferencias importantes. La media de percepción de Calidad de Vida en el Trabajo fue de 4.17 para las mujeres y de 4.38 para los hombres.

5. 2 Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo de Personal de Intendencia de la Facultad de Psicología, UANL (Adaptación de la First European Quality Life Survey: Quality of Work and Life Satisfaction de la Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2007).

La percepción de Bienestar Subjetivo al considerar a todos los participantes indicó una media de 9.75 y la Satisfacción con el Trabajo de 9.8 de un máximo de 10 (Tabla 4).

Tabla 4. Percepción de Bienestar Subjetivo y Satisfacción con el Trabajo

Bienestar Subjetivo	Satisfacción con el Trabajo
9.75	9.8

*Media máxima 10

Ninguno de los trabajadores ha tenido otro empleo formal durante el mes pasado.

Solo uno de los trabajadores de intendencia tiene la responsabilidad formal de supervisión del trabajo de sus compañeros.

En la Evaluación Subjetiva de las recompensas intrínsecas y extrínsecas y de estrés fisiológico tomando en cuenta a todos los participantes se encontraron los

siguientes datos donde el puntaje máximo es de 5. Esta información se presenta ordenada en una jerarquía ascendente (Tabla 5)

Tabla 5. Evaluación Subjetiva de las Recompensas intrínseca y extrínseca y de estrés fisiológico

Evaluación Subjetiva de las Recompensas intrínseca y extrínseca y de estrés fisiológico	
Variable	Media*
Trabajo peligroso o condiciones insalubres	1.5
Trabajo aburrido y rutinario	2.2
Estrés laboral	2.5
Salario adecuado	2.9
Percepción de mucho trabajo	3.10
Libertad para decidir cómo hacer el trabajo	4.4

*Media máxima: 5

También en esta categoría se incluye una pregunta relacionada con la percepción de la posibilidad de pérdida del empleo.

- El 50% trabajadores reportaron que muy difícilmente podrían perder el empleo en los próximos seis meses
- 30% que difícilmente
- 10% que más o menos
- 20% que si.

Los resultados de la categoría de Balance de Vida y Trabajo se muestran a continuación.

En la pregunta relacionada con cansancio de los trabajadores de intendencia al llegar a casa para hacer alguna cosa necesaria en ella. Llegan cansados el:

- 40% varias veces a la semana

- 30% rara vez
- 10% varias veces al mes
- 10% varias veces al año
- 10% nunca

Los porcentajes mostrados en las respuestas del personal de Intendencia en las categorías de Tiempo para hacer su trabajo, para convivir con la familia, para ayudar en los trabajos de la casa y para salir con los amigos se puede observar en la Tabla 6.

Tabla 6. Tiempo para actividades relacionadas con el Balance de Vida y Trabajo.

Balance de Vida y Trabajo			
Tiempo	Porcentaje		
	Mucho	Suficiente	Poco
Para hacer el trabajo	10	80	10
Para convivir con la familia	10	40	50
Para ayudar en el trabajo de la casa	0	60	40
Salir con amigos	10	30	60

El tratamiento de los datos género indicó ligeras diferencias en la categoría de Bienestar subjetivo en hombres y mujeres. En la tabla 7 se muestran los resultados obtenidos.

Tabla 7. Percepción de Bienestar Subjetivo y Satisfacción con el Trabajo en hombres y mujeres

Percepción	Mujeres	Hombres
	Media*	
Bienestar Subjetivo	9.64	10
Satisfacción con el Trabajo	9.71	10

*Media máxima 10

Ninguna mujer intendente tiene responsabilidad de supervisión.

Los resultados por género correspondientes a la Evaluación Subjetiva de las recompensas intrínsecas y extrínsecas y de estrés fisiológico se observan en la tabla 8.

Tabla 8. Evaluación Subjetiva de las recompensas intrínsecas y extrínsecas y de estrés fisiológico en hombres y mujeres

Evaluación subjetiva	Mujeres	Hombres
	Media*	
Estrés Laboral	2	3.67
Trabajo aburrido y rutinario	2.71	3.3
Percepción de que se trabaja mucho	4.29	4.67
Trabajo peligroso o en condiciones insalubres	2	2.67
Salario adecuado	3	3.33
Libertad para decidir cómo hacer su trabajo	1.29	2

*Media máxima 5

La distribución porcentajes de respuesta en hombres y mujeres a la pregunta relacionada con la percepción de la posibilidad de pérdida del empleo se presenta en la tabla 9.

Tabla 9. Percepción de la posibilidad de pérdida del empleo en hombres y mujeres

Posibilidad de Pérdida de Empleo	Mujeres	hombres
	Porcentaje	
Muy fácilmente	0	33.3
Fácilmente	0	0
Más o menos	14	0
Difícilmente	29	33.3
Muy difícilmente	57	33.3

Los resultados por género se presentan desglosados por preguntas de la categoría de Balance de Vida y Trabajo se observan en las Tabla 10, 11, 12, 13 y 14.

Tabla 10. Percepción del cansancio de hombres y mujeres de intendencia al llegar a casa para hacer alguna cosa necesaria en ella

Cansancio para hacer cosas necesarias en casa	Mujeres	hombres
	Porcentaje	
Varias veces a la semana	29	33.3
Varias veces al mes	14	0
Varias veces al año	0	66.6
raramente	43	0
Nunca	14	0
No lo sé	0	0

Tabla 11. Percepción del tiempo disponible para hacer el trabajo en hombres y mujeres

Tiempo	Mujeres	hombres
	Porcentaje	
Mucho	14	0
Suficiente	72	100
Poco	14	0

Tabla 12. Percepción del tiempo para convivir con la familia en hombres y mujeres

Tiempo	Mujeres	hombres
	Porcentaje	
Mucho	14	0
Suficiente	29	66.6
Poco	57	33.3

Tabla 13. Percepción del tiempo para ayudar en los trabajos de la casa en hombres y mujeres

Tiempo	Mujeres	hombres
	Porcentaje	
Mucho	0	0
Suficiente	57	100
Poco	43	0

Tabla 14. Percepción del tiempo para salir con los amigos en hombres y mujeres

Tiempo	Mujeres	hombres
	Porcentaje	
Mucho	0	33.3
Suficiente	29	33.3
Poco	71	33.3

El tratamiento de los datos tipo de contrato laboral indicó ligeras diferencias en la categoría de Bienestar subjetivo. En la tabla 15 se muestran los resultados obtenidos.

Tabla 15. Percepción de Bienestar Subjetivo y Satisfacción con el Trabajo en hombres y mujeres

Percepción	Planta	Nómina interna
	Media*	
Bienestar Subjetivo	9.8	9.8
Satisfacción con el Trabajo	9.4	10

*Media máxima 10

Los resultados organizados por tipo de contrato laboral correspondientes a la Evaluación Subjetiva de las recompensas intrínsecas y extrínsecas y de estrés fisiológico se observan en la tabla 16.

Tabla 16. Evaluación Subjetiva de las recompensas intrínsecas y extrínsecas y de estrés fisiológico por tipo de contrato laboral

Evaluación subjetiva	Planta	Nómina interna
	Media*	
Estrés Laboral	3	3
Trabajo aburrido y rutinario	2.2	2.2
Percepción de que se trabaja mucho	3.6	2.6
Trabajo peligroso o en condiciones insalubres	1.6	1.4
Salario adecuado	3	2.8
Libertad para decidir cómo hacer su trabajo	4.4	4.4

*Media máxima 5

La distribución porcentajes de respuesta en una distribución en base al tipo de contrato laboral a la pregunta relacionada con la percepción de la posibilidad de pérdida del empleo se presenta en la tabla 17.

Tabla 17. Percepción de la posibilidad de pérdida del empleo por tipo de contrato laboral

Posibilidad de pérdida de empleo	Planta	Nómina interna
	Porcentaje	
Muy fácilmente	20	0
Fácilmente	0	0
Más o menos	0	0
Difícilmente	20	40
Muy difícilmente	60	60

Los resultados tipo de contrato laboral de los trabajadores se presentan desglosados por preguntas de la categoría de Balance de Vida y Trabajo se observan en las Tabla 18, 19, 20, 21 y 22.

Tabla 18. Percepción del cansancio de los trabajadores de intendencia al llegar a casa para hacer alguna cosa necesaria en ella por tipo de contrato laboral

Cansancio para hacer trabajo en casa	Planta	Nómina interna
	Porcentaje	
Varias veces a la semana	20	40
Varias veces al mes	40	0
Varias veces al año	20	0
raramente	20	40
Nunca	0	20
No lo sé	0	0

Tabla 19. Percepción del tiempo disponible para hacer el trabajo por tipo de contrato laboral

Tiempo	Planta	Nómina Interna
	Porcentaje	
Mucho	0	20
Suficiente	80	80
Poco	20	0

Tabla 20. Percepción del tiempo para convivir con la familia por tipo de contrato laboral

Tiempo	Planta	Nómina interna
	Porcentaje	
Mucho	20	0
Suficiente	40	40
Poco	40	60

Tabla 21. Percepción del tiempo para ayudar en los trabajos de la casa por tipo de contrato laboral

Tiempo	Planta	Nómina interna
	Porcentaje	
Mucho	0	0
Suficiente	80	40
Poco	20	60

Tabla 22. Percepción del tiempo para salir con los amigos por tipo de contrato laboral

Tiempo	Planta	Nómina interna
	Porcentaje	
Mucho	20	0
Suficiente	40	20
Poco	40	80

5.3 Entrevista de Calidad de Vida en el Trabajo para personal de Intendencia (adaptación de la guía de la entrevista de Calidad de Vida en el Trabajo de Chile, reportada por Espinosa y Morris, 2001)

Se entrevistaron de forma individual a siete trabajadores de Intendencia. La recogida de información de la voz de los trabajadores de Intendencia de la Facultad de Psicología, UANL en el rubro de Historia Laboral mostró lo siguiente:

Los siete trabajadores (100%) entrevistados reportaron que su inicio laboral fue por necesidad económica. Solo uno de ellos (14%) mencionó también el tener un salario fijo que lo ayudara a sacar a la familia adelante.

La edad de inicio de la actividad laboral estuvo en el rango de 14 a 21 años. La edad en que se empezó a trabajar fue:

- 14 años, el 43%

- 19 años, el 29%
- 21 años, el 14%
- Entre 7 y 8 años en la labor (actividades campesinas), el 14%

La manera de ingresar al trabajo actual de intendente fue por recomendación de familiares y amigos (86%) y un trabajador reportó que su ingreso fue cuando se presentó una vacante para limpieza de baños.

El 100% de los entrevistados esta contento con el trabajo de intendente. Los motivos de lo anterior son variados. Un trabajador (14%) esta contento por el horario que le permite estar con sus hijos y las facilidades para permisos. Otro (14%) por las prestaciones y vacaciones, otro más (14%) porque no tiene estudios y tiene planta laboral lo que le da seguridad, uno más (14%), no piensa buscar otro trabajo, otro (14%) esta contento pero quisiera estar en el Departamento de Vigilancia y dos (29%) porque tienen trabajo.

En el rubro de Condiciones Laborales, en relaciones con el jefe se detectó que el:

- 86% de trabajadores de intendencia reportaron buenas relaciones con su jefe
- 14% informó sobre discusiones.

Respecto a las relaciones con los compañeros la información recolectada indica que el:

- 71% considera que tiene buenas relaciones con compañeros
- 14% piensa que son muy buenas
- 14% “no tiene relación con sus compañeros, se dedica 100% a sus actividades laborales”.

El aspecto mas satisfactorio del trabajo fue en el.

- 29% que le reconozcan su trabajo y lo motiven a superarse

- 43% fueron las relaciones interpersonales con maestros y estudiantes
- 14% “hacer lo que le gusta”
- 14% que “nadie se meta con él”.

Los aspectos mas problemáticos del trabajo son para el:

- 14 %, poco personal
- 14%, “que los alumnos no dejan limpiar los salones”
- 14% que “no se reconozca el trabajo”, “que digan que las cosas no se hacen bien”
- 14% “no hacer el trabajo como se debe”
- 14% mucho trabajo
- 29% ninguno

Desde la perspectiva de los Trabajadores de Intendencia lo que pudiera hacerse para que hicieran mejor su trabajo se muestra a continuación:

- 14% mas personal
- 14% ser puntual
- 14% tener mas material para hacer el trabajo
- 14% que lo motiven y dejen en un solo lugar
- 14% mas libertad y tiempo para hacer el trabajo
- 14% no piensa que haya algo que se pueda hacer
- 14% nada

En la categoría de Salud Física el 100% de los participantes reportó dormir bien. El 86% no tuvo permisos médicos en los últimos seis meses y el 14% presentó apendicitis aguda por lo que fue operado y estuvo de permiso médico.

En relación con la frecuencia de enfermedades se encontró que un trabajador (14%) padece diabetes, otro (14%) tiene una rodilla lastimada, el 82% reportó no enfermarse frecuentemente.

En relación con la Situación Familiar los Trabajadores de Intendencia reportaron lo siguiente:

- 100% vive con la esposa o pareja
- 86% vive con hijos
- 29% tiene viviendo con el a hijos y esposos de estos
- 14% tiene a su madre viviendo con el
- 57% tiene hijos mayores
- 43% tiene hijos en edad escolar
- 100% de madres intendentas con hijos en edad escolar, solo asiste a la escuela por calificaciones
- 86% de las(os) esposas(os) también trabajan
- 100% de hijos mayores que viven con sus padres intendentas trabajan.

El uso del tiempo libre estuvo formado por las vertientes de actividades durante la semana y actividades en el fin de semana y por la interrogante de los cambios que desearían hacer los Intendentes sobre su uso del tiempo libre. En la Tabla 23 se muestra una comparación de las actividades de cada participante durante la semana y en el fin de semana.

Tabla 23. Actividades de los Intendentes en su tiempo libre durante la semana y en el fin de semana

Participante	Uso de tiempo libre	
	<i>Durante la semana</i>	<i>En el fin de semana</i>
1	Atender hijos	Visitar suegra
	Ver televisión	Cada 15 días ir al cine
2	Limpieza de casa	Ver futbol
	Trabajo de construcción	Jugar softbol
3	Vender en un mercado	Vender en un mercado
	Mesero de lunes a jueves	
4	Labores del hogar	Atender marido y familia
5	Lavar carros	Lavar carros
	Limpieza de casa	Trabajo de albañilería

	Atender a madre	
6	Estar en casa y con nietos	Lavar ropa y aseo general de casa
7	Descansar y tejer	Labores del hogar

En la Tabla 24 se presentan lo que les gustaría a los Intendentes hacer en su tiempo libre desglosado por participante.

Tabla 24. Deseos de uso de tiempo libre de los Intendentes

Participante	Deseos de uso de tiempo libre
1	Poder viajar, ir a la playa
2	nada
3	Estudiar electricidad
4	Ya no lavar, ni hacer quehacer
5	No
6	Apoyar en un asilo y aprender de ellos y leer
7	Le gusta estar en casa

Respecto a la situación económica la información recolectada mostró los datos que se presentan a continuación en la tabla 25.

Tabla 25. Deudas económicas de los Intendentes

	Deudas económicas	
	Si	no
Porcentaje	57	43

Las cosas que los participantes reportaron necesitar para vivir mejor y estar más contentos con la familia y trabajo se presentan en la Tabla 26 por participante.

Tabla 26. Cosas necesarias para vivir mejor y estar más contentos con la familia y trabajo

participante	Cosas necesarias para vivir mejor y estar más contentos con la familia y trabajo
1	Estudiar para secretaria para ascender
2	Pagar deudas y no tener mas
3	Familia y dinero para pasear
4	Tener mucho para no batallar Tener trabajo y que no se lo quiten Buena salud
5	Mejor salario
6	Tiempo extra para estar todavía mejor Que si llega a fallar en algo se lo digan de frente
7	Trabajar aparte, como tejer para tener mas ingresos

5.4 Buzón de Quejas y/o Felicitaciones

En el Buzón de Quejas y/o Felicitaciones, en el año próximo pasado de 2009 hubo 16 papeletas con contenido relacionado con el Departamento de Intendencia. En la Tabla 27 se presenta el desglose de los porcentajes de Quejas y Felicitaciones relacionadas con el trabajo de los Intendentes durante el año de 2009 en la Facultad de Psicología de la UANL.

Tabla 27. Porcentaje de Quejas y Felicitaciones relacionadas con el trabajo de los Intendentes en el año de 2009

Porcentaje	Queja / Felicitación
6.2	Comentario sobre acciones de estudiantes que causan suciedad en los baños
6.2	Separación de basura en orgánica e inorgánica
6.2	Acusación de robo a intendente de servicio externo
18.7	Felicitación y aprobación a trabajo de Intendentes
62.5	Queja sobre limpieza de baños y salones

De las quejas solo tres (18.7%) tenían comentarios de aprobación a la labor que desempeña el personal de Intendencia. Uno de ellos hacía referencia a uno de los integrantes del personal de intendencia y los otros dos a las condiciones de limpieza de instalaciones de la Institución.

Un comentario (6.2%) pudiera considerarse neutral ya que mencionaba acciones de estudiantes que causaban suciedad en los baños. Otro comentario (6.2) estaba asociado a la separación de los tipos de basura en orgánica e inorgánica y la disposición de la persona que lo escribió para colaborar en actividades que condujeran al logro de esta propuesta. Un comentario mas (6.2%) era sobre un robo de un monedero en que se acusaba a un intendente de los servicios externos que contrata la institución.

10 papeletas (62.5%) eran quejas sobre la limpieza de los baños y salones de clase. Interesante fue un comentario de queja (6.25%) sobre la limpieza cada hora de los baños ya que coincidía con la salida de horas clase de los estudiantes

Considerando las 9 quejas como el 100% de comentarios negativos sobre las funciones del personal de Intendencia se encuentra que el seis (67%) eran comentarios con limpieza de baños y tres (33%) correspondieron a aseo de los salones de clase.

De las seis (100%) quejas relacionadas a las condiciones de higiene de los baños, tres (50%) se referían a la falta de papel higiénico y de toallas de papel para secarse las manos y tres (50%) a la limpieza de los baños.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Un resultado del análisis de los comentarios relacionados con el personal de Intendencia en el Buzón de Quejas fue que la percepción de los integrantes de la Facultad de Psicología sobre las funciones de este personal esta ligada únicamente a las actividades relacionadas con aseo de las baños y salones.

Es destacable que otras funciones asignadas al personal de Intendencia y que llevan a cabo de manera continua por la intensa actividad académica, deportiva, cultural y social que se realiza en la Institución no aparece en los comentarios positivos o negativos en el Buzón de Quejas y Felicitaciones. Las funciones que estuvieron ausentes son las de apoyo en la elaboración de refrigerios, apoyo en eventos especiales como foros, bienvenidas, visitas especiales, limpieza de oficinas y de espacios en que se realizan estos eventos.

La percepción General de la Calidad de Vida en el Trabajo de todos los participantes fue bastante alta. Este resultado es interesante ya que en general se piensa que para la satisfacción con el trabajo es necesario un “buen trabajo”. Esta situación se ha llamado Paradoja de la Satisfacción que se ha manifestado en trabajadores con pocas habilidades y bien pagados (Goldthorpe et al., 2000).

Esta Paradoja se ha explicado por factores externos al trabajo propiamente dicho que en caso puede asociarse a las prestaciones laborales que acompañan al trabajo como seguridad en el puesto, vacaciones, permisos, etc., a la interacción personal con profesores y alumnos y al apoyo familiar.

Así mismo, la Satisfacción General con el Trabajo de los trabajadores de Intendencia fue mayor que la reportada por Bobé, Trobat y Sampietro (2008) como resultado de la aplicación de la Encuesta de Calidad de Vida en el trabajo del Ministerio del Trabajo e Inmigración de España en 2007.

A pesar de que las categorías de Calidad de Vida en el Trabajo de condiciones para la superación académica, la libertad para Expresar su Opinión y el Salario obtuvieron mas medias mas bajas en relación con otras categorías son indicadores de una satisfacción moderada.

Las categorías de Calidad de Vida en el Trabajo de lugar de Trabajo Seguro y Saludables, las condiciones materiales de vida, el Horario y Transporte y Valores personales alcanzaron medias que indican una altísima satisfacción.

El análisis de las preguntas individuales de la Encuesta mostró que para los trabajadores de Intendencia, la opinión de otros para la toma de sus decisiones tiene poca importancia y que la posibilidad de superarse en el trabajo y que el salario están por encima del promedio.

Los aspectos de la Calidad de Vida en el Trabajo que el Personal de Intendencia consideró más positivos obtuvieron medias bastante altas que oscilaron de 4.73 a 4.91 de un máximo de cinco. En el área de condiciones objetivas de vida los trabajadores piensan que sus casas están en buenas condiciones y tienen transporte urbano cerca de sus casas. Los resultados de condiciones subjetivas son de gran relevancia pues son indicadores de valores. Por tanto la familia y la satisfacción con ella, el apoyo que les ofrece en sus actividades y la pareja como motivación de vida son centrales para los trabajadores de Intendencia.

La percepción de la Satisfacción con la Calidad de Vida en el trabajo considerando la variable de tipo de contrato laboral, género y antigüedad en el puesto no mostró diferencias significativas. Lo mismo ocurrió con la percepción de Bienestar

Subjetivo y de Satisfacción con el Trabajo es excelente ya que no hubo diferencias significativas entre hombres y mujeres

La Evaluación Subjetiva de las recompensas intrínsecas y extrínsecas y de estrés fisiológico permite observar que los Trabajadores de Intendencia perciben su lugar de trabajo bastante seguro y en buenas condiciones saludables, que su trabajo no es aburrido ni rutinario, les ocasiona poco estrés laboral y tienen libertad para decidir cómo hacer su trabajo. Sin embargo, les gustaría tener un salario mejor. Los trabajadores piensan que difícilmente pueden perder su trabajo ya que este ofrece seguridad laboral.

El nivel de estrés y del aburrimiento y rutina en el trabajo reportado por los Intendentes es inferior al informado por Bobé, Trobat y Sampietro (2008) producto de la Encuesta de Calidad de Vida en el trabajo del Ministerio del Trabajo e Inmigración de España en 2007 en Cataluña.

Un resultado interesante fue que las mujeres reportaron una cantidad significativamente menor que los hombres de estrés y de percepción en la libertad para decidir cómo hacer su trabajo.

El análisis de los datos por género también mostró que los hombres creen más que las mujeres que pueden perder su empleo y que el tiempo disponible para convivir con la familia y para ayudar en los trabajos de la casa, es suficiente. Por otra parte, las mujeres consideran de una manera significativamente menor que los hombres que disponen de poco tiempo para convivir con los amigos.

Los resultados de la Evaluación Subjetiva de las recompensas intrínsecas y extrínsecas y de estrés fisiológico no mostraron diferencias cuando fueron analizados en términos del tipo de contrato laboral.

Sin embargo, en el análisis de variables particulares si se encontraron diferencias. Un porcentaje significativamente mayor de Intendentes con contrato laboral de nómina interna reportó llegar cansado a casa varias veces por semana que los de contrato laboral de planta. A la inversa, los trabajadores de planta indicaron un porcentaje significativamente de cansancio al llegar a casas en la categoría de varias veces al mes.

El grupo de trabajadores por planta considera que el tiempo para ayudar en los trabajos de la casa es suficiente a diferencia del grupo de trabajadores por nómina interna que consideran que es poco.

En relación con el tiempo para salir con los amigos, la mayor parte de los trabajadores por nómina interna consideraron que es poco.

En el Balance de Vida y Trabajo se encontró que casi la mitad de los Intendentes llegan cansados a su casa lo que limita las cosas que pueden hacer en ella y que les falta tiempo para convivir con su familia. Además, poco más de la mitad piensa que le falta tiempo para salir con los amigos.

Todos los trabajadores de Intendencia iniciaron su vida laboral por necesidad económica y aproximadamente la mitad empezó a trabajar a los 14 años. Casi la totalidad de ellos, ingresó a su puesto laboral actual por recomendación de familiares o amigos.

La totalidad del personal de Intendencia esta contento con su trabajo, casi todos están satisfechos con su jefe y tienen buenas relaciones con sus compañeros.

Un dato interesante fue que el aspecto mas satisfactorio para casi la mitad de los trabajadores de Intendencia fueron las relaciones interpersonales con maestros y estudiantes y para la tercera parte de ellos el reconocimiento a su trabajo y que los motiven para que se superen.

También fue destacable que la tercera parte de los Intendentes no visualiza aspectos problemáticos en su trabajo.

Las cosas que pudieran hacerse para que estos trabajadores hicieran mejor su trabajo fueron muy variadas. Entre ellas se encontraron cuatro que corresponden a decisiones y tramites administrativos como son mas personal, mas material y tiempo para hacer el trabajo que tienen asignado y permanecer en una sola área de trabajo, es decir, que no haya rotación de este tipo.

La Salud Física de los trabajadores de Intendencia es bastante buena ya que todos reportaron dormir bien. Solo uno tuvo un permiso médico en los últimos seis meses y este fue ocasionado por una operación de apendicitis. Estos datos son diferentes a los encontrados en Chile por la Corporación de Salud y Políticas sociales (CORSAPS) en 1997 que señalaron que dos de cada 10 empleados de la Confederación de trabajadores del Comercio habían consumido tranquilizantes durante el último año.

Todos los trabajadores viven con su esposa(o) o pareja y exceptuando uno y casi todos ellos trabajan. Además, todos viven con hijos ya sean menores o mayores de edad y cuando los hijos son mayores la totalidad trabaja.

Poco menos de la mitad tienen hijos menores de edad escolar y todas las madres intendentes informaron que solo asisten a la escuela de sus hijos por asuntos relacionados con las calificaciones.

En el tiempo que tienen libre durante la semana y en el fin de semana se presentaron diferencias por género. Las mujeres se dedican a labores del hogar y atender a la familia y los hombres ayudan en las labores del hogar y trabajan en diversas actividades como albañiles, meseros, vendedores en un mercado, lavar

carros. De esta situación se puede inferir que los hombres buscan actividades que incrementen sus ingresos económicos.

Poco más de la mitad de los trabajadores de Intendencia reportaron tener deudas económicas, pero también que trataban de pagarlas lo más pronto posible.

Las cosas que necesitarían para vivir mejor y estar más contentos con la familia y trabajo se relacionaron de manera directa e indirecta con un ingreso económico mayor en la totalidad de los trabajadores. Esta necesidad económica se puede asociar a las actividades laborales que realizan los hombres en su tiempo libre durante y en el fin de semana y con las deudas económicas que tiene.

Por los datos previos se puede concluir que resultados de este Proyecto de Campo señalan que los Trabajadores de Intendencia de la Facultad de Psicología, de la UNAL están altamente satisfechos con su Calidad de Vida en el Trabajo.

Además, que el valor de la familia, considerando a la esposa (o) o pareja e hijos es centrales en sus vidas, al igual que el valor de la superación personal ya que los trabajadores hombres buscan otros trabajos complementarios para obtener mayor ingreso económica para que sus familias puedan tener mas bienestar.

El análisis de resultados también mostró que los trabajadores de Intendencia poseen el valor del respeto hacia otros pues sus relaciones con los compañeros son adecuadas, el valor de la honestidad ya que reconocen que en ocasiones no son puntuales, el valor de la autonomía puesto que consideran que pueden hacer su trabajo con una mínima supervisión y el valor de la responsabilidad ya que intentan hacer su trabajo lo mejor posible y pagar sus deudas lo mas pronto posible.

La Institución favorece el valor de la libertad de expresar las opiniones de los trabajadores y de sus formas particulares de organizar y hacer su trabajo. Además, ofrece un lugar de trabajo seguro y saludable.

Las condiciones físicas de las casas de los trabajadores de intendencia son percibidas como buenas al igual que las facilidades de transporte.

El conjunto de condiciones del lugar de trabajo y del apoyo familiar permite a los trabajadores un balance adecuado entre trabajo y familia que se refleja en su satisfacción con la Calidad de Vida en el Trabajo, con la familia y en una buena salud. Lo anterior ocurre a pesar de que los ingresos económicos son insuficientes, de que perciben la necesidad de más reconocimiento a su trabajo, de más personal de intendencia y de mayor agilidad en la obtención de sus materiales de trabajo.

6.2. Recomendaciones

Las recomendaciones derivadas de los resultados de este Proyecto de Campo sobre la Percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo de Trabajadores de Intendencia de la Facultad de Psicología de la UANL se concretizan en la Propuesta de Mejora que se describe a continuación y que será presentada a los tomadores de decisión pertinentes de la Institución en el momento oportuno.

La propuesta abarca los siguientes aspectos:

- ♦ La percepción de los trabajadores es que los mecanismos para la obtención de materiales para hacer su trabajo de limpieza y aseo son lentos en comparación con la demanda de ellos. Por tanto, se sugiere una revisión de estos procedimientos para agilizar la entrega de materiales para la realización del trabajo de los Intendentes

- ♦ El personal de Intendencia considera que es necesaria la contratación de más personal de este tipo. La sugerencia es que la Administración de la Facultad de Psicología revise esta posibilidad
- ♦ La necesidad de un mayor reconocimiento a su trabajo apareció en diferentes contextos. En este sentido, se recomienda que la Administración considere la falibilidad de:
 - Establecer el empleado de Intendencia del semestre o año escolar donde se reconozca públicamente al mejor evaluado ya sea por sus compañeros o por un conjunto de personas que decida la Administración. Entre los criterios para el logro de este reconocimiento pudiera estar la puntualidad o la asistencia continua. Este reconocimiento pudiera ser un simple póster colocado visiblemente en diferentes lugares de la Facultad y /o un premio monetario.
 - Reuniones con alimentos en que participen las autoridades administrativas y el personal de Intendencia cuando menos una vez por semestre ya sea dentro de la Institución o fuera de ella.
- ♦ Otro aspecto a trabajar es la capacitación. En la Universidad Autónoma de Nuevo León esta labor esta principalmente a cargo del Sindicato de Trabajadores de la UANL y las autoridades centrales de Rectoría. En cada ciclo escolar se programan cursos de capacitación para los empleados de la Universidad. Sin embargo, habría que considerar la pertinencia de ellos en relación con el trabajo que desempeñan los Intendentes.

El personal de Intendencia desea superarse académicamente para lograr un puesto con mayores ingresos. Este aspecto de asociación entre superación académica y un puesto con mayores ingresos dentro de la Institución tiene que analizarse cuidadosamente por la edad y nivel académico de estos trabajadores y las posibilidades de vacantes que pudieran cubrir.

En este contexto, se propone para su análisis y una profunda reflexión cursos de capacitación en competencias para la vida que pueden ser de utilidad en el ámbito familiar, social y laboral como complementarios a los cursos que se ofrecen tradicionalmente.

Estos cursos de competencias para la vida pudieran ser en primeros auxilios, en manejo de extintores, reanimación cardiopulmonar integral, etc. En el Anexo 5 se adjuntan los cursos sobre estos temas que ofrece la Cruz Roja. También pudieran considerarse cursos que ofrece Protección Civil como los de Proceso Técnico de Evacuación guiada en Inmuebles, evacuación de inmuebles, de acciones básicas de protección civil en tu comunidad, etc. (anexo6)

CAPITULO VII

APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO PERSONAL

7.1 Aprendizaje personal más significativo producto de la realización del presente Proyecto de campo

La realización de este Proyecto de Campo fue todo un reto, que inicialmente me causó incertidumbre, en especial por la responsabilidad que implicaba y por su importancia para la conclusión de mis estudios de Maestría; deseaba hacer un trabajo de calidad que mostrara aprendizajes importantes que había adquirido en la Maestría tanto en el aspecto académico como en el de valores. Sin embargo, el pensar en mi formación académica en la licenciatura, en la Maestría en Psicología Laboral y Organizacional, en el apoyo que recibí de mi familia, mis compañeros y profesores y autoridades administrativas de esta Institución y en cerrar este ciclo de vida me alentó y permitió llevarlo a cabo. En este sentido, *reafirmé el apoyo, amor y comprensión de mi familia y amigos y que mis compañeros, profesores y autoridades administrativas están dispuestos a apoyar el desarrollo profesional y personal de los estudiantes.*

Mi reflexión sobre la ejecución del Proyecto de Campo también me llevó a las enseñanzas y aprendizaje que logré, en particular de mis profesores en la Maestría. En mi mente quedó grabado que mis profesores en los cursos me enseñaban contenidos de las materias, pero también me enseñaban su entusiasmo y compromiso con su actividad profesional que trataban que fuera de gran calidad, con responsabilidad, respeto, ética y que destacaban la importancia de la salud física, mental, emocional y laboral de las personas en sus trabajos y de sus valores humanos. En la Maestría en Psicología Laboral y Organizacional *aprendí que son importantes los conocimientos de las disciplinas, pero que igual o mayor relevancia tienen los valores humanos que dirigen la vida de las personas.*

Durante el proceso de realización del Proyecto de Campo, cuando llegó el momento de aplicar los instrumentos a los participantes en el estudio nuevamente tuve aprendizajes significativos. Inicialmente tenía el temor de que los Trabajadores de Intendencia no aceptaran ser parte en este Proyecto, creía que su reacción iba a ser de rechazo. Sin embargo, al momento de solicitarles su participación para responder a las encuestas y entrevista, la gran mayoría accedió de buena manera. Además, al momento de estar contestando mostraron amabilidad. *Aprendí que en ocasiones nos formamos expectativas falsas sobre la disposición de las personas a actividades que normalmente no hacen y que por tanto, hay cosas que no se hacen porque presuponemos que la respuesta va a ser negativa. Aprendí que antes de hacer este tipo de juicios hay que plantearles a situación a las personas involucradas y no decidir por ellas.*

El convivir con los Trabajadores de Intendencia de nuestra Facultad de Psicología me dio también la oportunidad de conocerlos un poco mejor, saber que disfrutaban el trabajar, aun y cuando el salario no es muy alto, para ellos es suficiente por que las prestaciones laborales y características de horario y carga de trabajo les permitir ofrecer a sus familiares satisfactores básicos y tiempo para convivir con sus integrantes y amistades. *Comprobé y reafirmé lo que me enseñaron en la Maestría relacionado con el salario asignado a un puesto laboral: el salario es importante pero también que los trabajadores tengan tiempo para la familia y amistad para que logren el balance entre familia y trabajo y alcancen la satisfacción con la vida y con el trabajo. Una persona no es solo trabajo, es un ser humano que necesita el amor, apoyo y aliento de su familia y amigos.*

Para mi fue una sorpresa darme cuenta de que los Trabajadores de Intendencia de esta Facultad se encuentran cómodos con su trabajo, que el hecho de tener un trabajo para ellos es muy importante y que el saberse útiles los motiva a seguir trabajando. *Aprendí que el tener trabajo es importante para las personas independientemente de que sea considerado de alto o bajo nivel y más cuando se*

está conciente de que la labor desempeñada es útil para el funcionamiento de la organización y se reconoce su trabajo.

Para finalizar, me dio gusto el convivir con ellos, conocer sus deseos de trabajar, de hacer bien las cosas y que para ellos es importante el reconocimiento tanto de Directivos como de alumnos y profesores de la Institución, y saber que se les toma en cuenta en la toma de decisiones relacionada con las labores que desempeñan es suficiente para sentirse satisfechos. *Aprendí que el respeto y el reconocimiento al trabajo de las personas por las instancias que componen una organización son fundamentales para la satisfacción con la calidad de vida en el trabajo.*

Este Proyecto de Campo fue una experiencia de trabajo muy linda y enriquecedora, que me dio la oportunidad de conocer a unos excelentes seres humanos, que buscan como todos tener una mejor calidad de vida, el tener una seguridad para su futuro y de sus familiar y poder lograr cosas importantes y a la vez tratar de sobresalir.

BIBLIOGRAFÍA

- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 5(2), 161-164.
- Arostegui, I. (1998) *Evaluación de la calidad de vida en personas adultas con retraso mental en la comunidad autónoma del País Vasco*. Universidad de Deusto.
- Abramo, L. & Montero, C. (2000). Origen y evolución de la sociología del trabajo en América Latina. En Enrique de la Garza (ed.) *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo*, México.
- Araya, R. (2001). Common mental disorders in Santiago, Chile: Prevalence and sociodemographic correlates. *British Journal of Psychiatry*, 178, 228-233.
- Bagnato, M. J. (2007). Calidad de Vida y Discapacidad. Teoría y Práctica. *Primeras Jornadas Institucionales sobre discapacidad de la Facultad de Ciencias Sociales. "De-construyendo mitos para construir inclusión"*. 25 de octubre de 2007. Mérida Yucatán.
- Ballesta, B. A. (2008). Calidad de vida laboral, un nuevo objetivo. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 51, 38-43. Recuperado el 13 de noviembre de 2009 de: www.riesgos-laborales.com.
- Bigelow, D.A., McFarlane, B.H. & Olson, M.M. (1991). Quality of life of community mental health program clients: Validating a measure. *Community Mental Health Journal*, 27, 43-55.
- Bobé, N., Trobat, M & Sampietro, M. C. (2008). Encuesta de Calidad de vida en el trabajo. Departament de Treball, Institut d'Estadística de Catalunya. Santander, España.
- Böhnke, P. (2005). European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. First Euroepan Quality of Life Survey: Life Satisfaction, happiness and sense of belonging. Luxemburgo, Office for Official Publications of the European Communities. Recuperado el 10 de enero de 2010 de: <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef059.htm>
- Celia, D.F. & Tulskey, D.S. (1990). Measuring the quality of life today:

- Methodological aspects. *Oncology*, 4, 29-38.
- Chaturvede, S.K. (1991). What is important for quality of life to Indians in relation to cancer? *Social Science and Medicine*, 33, 91-91
- Centro Nacional de la Productividad y la Calidad, Premio nacional a la calidad: hacia una gestión de excelencia, versión 2001. Recuperado el 8 de diciembre de 2009 de www.cnpc.cl.
- Confederación del Comercio y Vestuario y la Corporación de Salud y Políticas sociales (1998). *Uso de Benzodiazepinas en Trabajadores del Comercio de Chile*. Documento de trabajo.
- Contrato Colectivo de Trabajo (2009 Universidad Autónoma de Nuevo León y del Sindicato de Trabajadores de la Universidad Autónoma de Nuevo León
- Crespo, M. (2003). Validación y aplicación de la escala de calidad de vida de Schalock y Keith (1993) a adultos con discapacidad intelectual en contextos laborales. Tesis Doctoral, Universidad de Salamanca.
- Creswell, J., & Plano, C. (2007). *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- De Miguel A. & De Miguel I. (2002). *La Calidad de Vida laboral y organización del trabajo: informes y estudios*. Madrid: Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. Subdirección General de Publicaciones.
- Departamento de Buzón de Quejas y/o felicitaciones de la Fac. de Psicología. (2010). *Buzón de Quejas. Departamento de Intendencia*. Departamento de Buzón de Quejas y/o felicitaciones de la Fac. de Psicología. 25 de febrero de 2010. Facultad de Psicología, UANL.
- Dienner, E. & Suh, E. (1997). Measuring the quality of life: Economic, social and Subjective indicators. *Social Indicators Research*, 40, 189-216
- Diener, E., & Rahtz, D. R. (Eds). (2000). *Advances in quality of life theory and research*. Dordrecht, Netherlands: Kluwer.
- Duro, M. A. (2005). Calidad de Vida Laboral y Psicología Social de la Salud Laboral: hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial. Fundamentos teóricos. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales*,

56, 15-56.

- Easterling, R.A. (1995). Will raising the income of all increase the happiness of all? *Journal of Economic Behavior and Organization*, 27, 35-47.
- Edgerton R. B. (1990). Quality of life from a longitudinal research perspective. En R. L. Schalock (Ed.), *Quality of life: perspectives and issues* (pp. 149-160). Washington DC: American Association on Mental Retardation.
- Efraty, D. & Sirgy, M. J. (1990). The effects of quality of working life (QWL) on employee behavioral responses. *Social Indicators Research*, 22, 31-47
- Espinosa, M. & Morris, P. (2002). Calidad de Vida en el trabajo: Percepción de los trabajadores. *Cuadernos de Investigación # 16*. Gobierno de Chile. Dirección del Trabajo. Departamento de Estudios.
- Fahey, T., Nolan, B. & Whelan, C. (2003). European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. *Monitoring quality of life in Europe*. Luxemburgo, Office for Official Publications of the European Communities. Recuperado el 10 de enero de 2010 de: <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef02108.htm>
- Felce, D. & Perry, J. (1993). Quality of life. A contribution to its definition and measurement. Gales, Cardiff: *Mental Handicaps in Wales: Applied Research Unit University of Wales College of Medicine*.
- Felce, D. y Perry, J. (1995). Quality of life: It's Definition and Measurement. *Research in Developmental Disabilities*, 1(1), 51-74.
- Felce, D. & Perry, J. (1996). Assessment of quality of life. En Schalock, R. L. (Ed.), *Quality of life: Conceptualization and measurement* (pp. 67-72). Washington D. C.: American Association on Mental Retardation.
- French, W (1996). *Desarrollo Organizacional*, 5ª. Ed. Editorial Prentice Hall.
- Frey, b. & Stutzer, A. (2005). A happiness research: State and prospects. *Review Social Economics*. LXII, 207-228
- Gibson, I. D. (1996). *Las Organizaciones*. 8ª. Edición. Editorial McGraw Hill, Madrid.

- Goldthorpe, J. H., Loockwood, D., Bechhofer, F. & Plant, J. (1968). *The affluent worker: Political attitudes and behavior*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Gómez, M. E. (2009). Un recorrido histórico del concepto de la salud y calidad de vida a través de los documentos de la OMS. *TOG (A Coruña)*. Revista en Internet. Recuperado el 13 de noviembre de 2009 de: <http://www.revistatog.com/num9/pdfs/original2.pdf>.
- González, R., Hidalgo, G. & Salazar, J.G. (2007). Calidad de vida en el trabajo. Un término de moda con problemas de conceptualización. *Psicología de la salud*, 17(1), 115-123.
- González, M. A., Yoshimatsu, T. & Cantú, D. (2000). *Ensayo sobre como mejorar la calidad de vida en las empresas*, Monterrey, México, Diciembre 2000. Recuperado el 16 de noviembre de 2009 de: www.sht.com.ar.
- Green, J.C. & Caracelli, V. J. (eds.) (1997). *Advances in Mixed Methods Evaluation: The Challenges and Benefits of Integrating Diverse Paradigms* (New Directions for Evaluation #74). San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Guerrero, J. C., Cañedo, R. Rubio, S. M. Cuñito, M. & Fernández, D. J. (2006). Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina. *Acimed*, 14(4) versión electrónica. Recuperado el 25 de enero de 2010 de: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_4_06/aci05406.htm.
- Hakim, C. (2000). *Work-lifestyle Choices in the 21st century: Preference Theory*. Oxford University.
- Haller, M. & Haller, M. (2006). How social relations and structures can produce happiness and unhappiness: An international comparative analysis. *Social Indicators Research*. 75, 169-216.
- Hajiram, H. (2006). Towards a quality of life theory: Net domestic product of happiness. *Social Indicators Research*. 75, 31-43.
- Herrera, S. & Cassals, V. (2005). Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral en Enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 2(1).

- Hirschman, A. (1989). Having Opinions. One of the Elements of Well Being? *American Economic review*. 79 (2), 75-59.
- Kapitány, B., Kovarks, K. & Krieger, H. (2005). European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Working and living in an enlarge Europe. Luxemburgo, Office for Official Publications of the European Communities. Recuperado el 10 de enero de 2010 de: <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef0595.htm>
- Lehman, A.F. (1988). A quality of life interview for the chronically mental ill (QOLI). *Evaluation and Program Plannig*, 11, 51-62.
- Levy, L. & Anderson, L. (1980). La tensión Psicosocial. Población, ambiente y calidad de vida. México. Ed. Manual Moderno.
- Ley Federal del Trabajo (1998). Gobierno de México. Presidencia de la República. Recuperado el 1º de diciembre de 2009 de: <http://www.gobierno.com.mx/ley-federal-del-trabajo/>
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (1999). Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales de España (2002). Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (ECVT). Madrid.
- Montero, C. & Morris, P. (2000). Ciudadanía laboral: una nueva mirada al mundo del trabajo, *Colección Ideas no. 5, Fundación Chile 21*, Santiago, septiembre 2000
- Organización Internacional del Trabajo (1998). *Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo*. OIT, Ginebra, Junio 1998.
- Organización Internacional del Trabajo (2000). *Informe Su voz en el trabajo*, OIT, Ginebra, Mayo 2000.
- Palomba, R. (2002). Calidad de vida: conceptos y medidas. Institute of Population Research and Social Policies, Roma, Italia. Recuperado el 25 de agosto de 2009 de: http://www.eclac.org/celade/agenda/2/10592/envejecimientoRP1_ppt.pdf

- Phillps, D. (2006). Quality of life. Concept, politiccy practice. London & New York. Routledge.
- Pichardo, M. (1998). Evaluación del impacto social. La calidad de vida como última meta del desarrollo. En Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (Ed.). *Informe sobre desarrollo humano (pp1-23)*. Madrid. Ediciones Mundi-Prensa.
- Poveda, P., Barberá, G., Alcantará, A., Tito, M., Baydal, & Garrido, J. (2004). Mejorar la calidad de vida de las personas mayores con productos adecuados. *Boletín sobre el Envejecimiento "Perfiles y Tendencias"*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2000). *Informe sobre desarrollo Humano*. Ed. Mundi-Prensa.
- Ramírez, M., Zambrano, A., Yepes, F. Guerra, J. & Rivera, D. (2005). Una aproximación a la salud en Colombia a partir de las Encuestas de calidad de vida. *Revista de Economía (Serie Documentos (Borradores de investigación))*. 72.
- Red de Desarrollo Tecnológico y Fortalecimiento Institucional para la Pequeña Producción Agropecuaria. (2002). Calidad de vida en el trabajo. *Boletín el Molino* (Bogotá). 9
- Requena, S. (2003). El capital social en la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo. *Revista de Sociología*, 73, 11-26.
- Quintero, G. (1992). *Comunicación personal a J. Grau* (1996).
- Robbins, S. P. (2002). *Fundamentos de Administración*. Editorial Prentice Hall, México.
- Rose, M. (2003). Good deal, bad deal? Job satisfaction and occupations. *Work, employment and society*. 17, 503-530.
- Schalock, R.L. (Ed.). (1996b). Quality of life. Vol. 1: Its conceptualization, measurement and use. Washington, DC: American Association on Mental Retardation.
- Schwartzmann, L. (2003). Calidad de vida relacionada con la salud: aspectos conceptuales. *Ciencia y enfermería*, 9(2), 9-21.

- Seers, D. E. (1969). Meaning of Development. *International Development Review*, 11(4.), 2-4.
- Sen, A. (1999). *Development as freedom*, Master, Trinity College, Cambridge
- Sirgy, M. J., Efrath, D., Siegel, P. & Lee, D. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spill over theories. *Social Indicator Research*. 55-241-302
- Sotomayor, M. J. I. (2005). La calidad de vida de estudiantes de posgrado. Reportes de Investigación de la Universidad Valle del Bravo. Episteme. 4. Recuperado el 28 de enero de 2010 de http://www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/numero305/reportes/a_calidad.asp.
- Strand, M. & Nordenmark, M. (2003). Do Family friendly policies influence the costs of feigning flexible? The interference of paid work with family life in different social policy contexts. In Wallace, C. (ed.). *HWF Survey Comparative Report volume 2: Thematic Papers*, Vienna Institute for Advanced Studies. HWF Project.
- Szalai, A. (1980). The meaning of comparative research on the quality of life. En A. Szalai & F. Andrews (eds.). *The quality of life. Comparative studies*. London. Sage
- Tasakkori, A. & Teddlie, Ch. (2008). *Foundations of Mixed Methods Research: Integration Quantitative and Qualitative Approaches in the Social and Behavioral Sciences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Universidad de los Ángeles de Puebla (2010). Responsabilidades del Puesto de Intendencia de la Facultad de Psicología. Recuperado el 10 de febrero de 2010 de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/...g_fj/apendiceA.pdf.
- Visión 2012 UANL. Primera Actualización. Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Wallace, C., Pichler, F., & Hayes, B. C. (2007). *First European quality of Life Survey: Quality of Work and life satisfaction*. Institute for Advanced Studies, Viena. European Foundation for the Improvement of Living and Working

Conditions. Recuperado el 9 de agosto de 2009 de:
www.eurofound.europa.eu

World Health Organization (sede web). Geneva: Quality of Life Assessment: An Annotated Bibliographic; 2007 (actualizada el 12/12/2008). Recuperado el 27 de octubre de 2009 de: <http://www.who.int/mnh/pdf/94.1>

World Health Organization Quality of Life Group (1995). The World Health Organization Quality Of Life Assessment (WHOQOL): position. Paper from the *World Health Organization. Social Science and Medicine*, 41, 1403-1409.

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo de Personal de Intendencia de la Facultad de Psicología

(Adaptación libre de la First European Quality of Life Survey: Quality of Work and life satisfaction de 2007 de la European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions)

Edad_____ Sexo_____ Grado máximo de estudios_____

Tiempo laborando_____ Tiempo laborando en el puesto de Intendencia_____

I. Indicadores de bienestar subjetivo

1. ¿Está Usted satisfecho con su vida?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nada totalmente

2. ¿Es usted feliz?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nada totalmente

II. Indicadores de Satisfacción en el trabajo

3. ¿Qué tan satisfecho está Usted con su trabajo actual como Intendente?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nada totalmente

III. Indicadores de calidad en las condiciones de trabajo

A. Condiciones de trabajo

	Si	No	No sé
4. ¿Aparte de este trabajo ha tenido otro en el mes pasado?			
5. ¿Tiene la responsabilidad de supervisar a otros empleados?			

B. Evaluación subjetiva de las recompensas intrínsecas y extrínsecas y de estrés (psicológico y fisiológico)

6. ¿Piensa usted que podría perder su trabajo en los próximos seis meses)	Muy fácilmente	Fácilmente	Mas o menos	Difícilmente	Muy difícilmente
7. ¿Su trabajo es demandante y estresante?	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Mas o menos	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

8. ¿Está bien pagado su trabajo?					
9. ¿Tiene bastante libertad para decidir cómo hacer mi trabajo?					
10. ¿Su trabajo es aburrido y rutinario?					
11. ¿Constantemente trabaja mucho?					
12. ¿Su trabajo es peligroso o en condiciones no saludables?					

C. Factores adicionales. Balance de la vida en el trabajo

13. ¿Cuándo sale del trabajo llega a su casa muy cansado para hacer algunas cosas que se necesitar hacer en ella?

Varias veces a la semana	Varias veces al mes	Varias veces al año	Raramente	Nunca	No sé
--------------------------	---------------------	---------------------	-----------	-------	-------

14. El tiempo de que dispone es mucho, poco o suficiente para:

	Mucho tiempo	Suficiente tiempo	Poco tiempo
a. hacer su trabajo			
b. convivir con la familia			
c. ayudar en los trabajos de la casa			
d. salir con los amigos (no familia)			

Anexo 2

Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajador de Personal de Intendencia de la Facultad de Psicología

(Adaptación de la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, 1999)

Datos de la identificación del encuestado

Edad: _____ Puesto: _____ Genero: _____

Antigüedad: _____ Tipo de plaza: nomina interna / planta

Instrucción general: Le solicito por favor que coloque una X en la celda que considere adecuado.

Satisfacción global en el trabajo					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Mas o menos	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. El ambiente de trabajo es agradable.					
2. Los compañeros me apoyan con el trabajo pendiente.					
3. El tiempo se me pasa muy rápido cuando trabajo.					
Satisfacción con diferentes aspectos del trabajo					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Mas o menos	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4. El sueldo es adecuado.					
5. El horario es accesible.					
6. El material para el trabajo es suficiente y adecuado.					
7. La institución en donde trabajo se preocupa por la moral y las buenas costumbres.					
Existencia de diferentes situaciones en el puesto de trabajo					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Mas o menos	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
8. El jefe es accesible a los pedidos.					
9. El jefe trata bien todo el tiempo.					
10. Los alumnos son muy amables.					
Existencia de discriminaciones en el centro de trabajo					
<i>Organización del trabajo: supervisión y trabajo en equipo</i>					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Mas o menos	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
11. El jefe nos trata igual a todos.					
12. Todos los compañeros trabajan igual que yo.					
13. El jefe pide las cosas de buena manera.					

14. Me llevo bien con los compañeros.					
Tiempo desplazamiento casa-trabajo y tipo de transporte					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Mas o menos	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
15. El horario de trabajo es bueno.					
16. Se me facilita llegar a tiempo al trabajo todos los días.					
Lugar habitual para comer					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Mas o menos	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
17. El comedor del trabajo esta limpio.					
18. Tengo un lugar adecuado para comer.					
19. El tiempo para comer es suficiente.					
Condiciones ambientales del centro de trabajo					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Mas o menos	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
20. El lugar de trabajo es seguro.					
21. El lugar de trabajo es saludable.					
Formación académica y profesional					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Mas o menos	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
22. Tengo la oportunidad de seguir estudiando.					
23. Puedo buscar superarme en el trabajo.					
Compensación por el trabajo					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Mas o menos	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
24. Pagan lo justo por el trabajo.					
25. Los pagos siempre son oportunos.					
Actitudes y opiniones					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Mas o menos	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
26. Tengo libertad de externar opinión.					
Calidad de las Condiciones de vida					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Mas o menos	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
27. Tengo todos los servicios en la colonia (luz, agua, gas, teléfono).					
28. Tengo buena salud.					
29. La casa esta en buenas condiciones estructurales.					
30. Hay suficiente espacio en la casa.					
31. Hay transporte urbano cerca de la casa.					
32. Tengo atención médica.					
Satisfacción Personal					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Mas o menos	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

33. Me siento satisfecho con mi familia.					
34. Tengo una buena relación familiar.					
35. Mi Familia me apoya en lo que hago.					
36. Me siento contento con lo que tengo.					
37. Tengo reconocimiento por mis logros.					
38. La opinión de los otros influye en mis decisiones.					
39. Creo que tengo lo que merezco.					
40. Creo que puedo mejorar algunos aspectos en mi persona.					
Valores Personales					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Mas o menos	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
41. Soy reconocido por compañeros como una persona honesta y discreto.					
42. Llego a tiempo al trabajo.					
43. Mi familia es importante en mi vida.					
44. Mi pareja me sirve de motivación.					
45. Cuando algún compañero se enferma, lo ayudamos con sus actividades.					
46. Los compañeros me motivan cuando batallo con algo.					

Anexo 3

Entrevista semiestructurada con Personal de Intendencia

(Adaptación de la Guía de Entrevista de Calidad de Vida en el Trabajo del Departamento de Estudios de la Dirección del Gobierno de Chile reportada por Espinoza y Morris, 2002)

Datos de la identificación del encuestado

Edad: _____ Puesto: _____

Genero: _____ Antigüedad: _____

Tipo de

plaza: nomina interna / planta

Historia laboral

1. ¿A qué edad empezó a trabajar? ¿Por qué?

2. ¿Ha tenido otros empleos? ¿por qué?

3. ¿Cómo y cuando consiguió este empleo?

4. ¿Está contento donde está, o le gustaría cambiar de empleo? ¿por qué?

Condiciones laborales

5. ¿Ha tenido algún problema con el trato que recibe de parte de los jefes?

6. ¿Cómo son las relaciones con los compañeros y personal donde Ud. trabaja?

7. ¿Cuáles son los principales problemas en su trabajo?

8. ¿Cuáles son las cosas más satisfactorias en su trabajo?

9. ¿Qué pudiera hacer usted para mejorar la calidad de su trabajo?

Salud física

10. ¿Se enferma con frecuencia?

11. En los últimos seis meses, ¿ha tenido permiso médico? ¿por qué?

12. ¿Duerme bien? ¿Necesita a veces tomar algo para dormir? ¿Alguna pastilla, o algo para los nervios?

Situación familiar

13. ¿Cuántas personas hay en su familia?

14. ¿Cuántos trabajan? ¿hay alguien casado? ¿con quién vive?

15. Si hay niños ¿quien cuida los niños mientras trabaja? ¿Participa de las actividades la escuela de los niños (reuniones, fiestas, actividades culturales etc.?)

Tiempo libre

16. ¿Cómo ocupa su tiempo después del trabajo?

17. ¿Qué hace los fines de semana?

18. Si pudiera ¿habría algo que le gustaría cambiar en el uso de su tiempo libre?

Situación económica

19. Se dice que los mexicanos estamos muy endeudados, ¿cual es su situación individual o familiar frente a eso?

20. Si Ud. pudiera lograrlas ¿cuales serian tres cosas que haría para que viviera mejor y estar mas contento con su familia y en el trabajo?

Anexo 4

Consentimiento informado

Por favor, lea cuidadosamente este documento antes de decidir participar en este estudio.

Yo estoy participando libre y voluntariamente sin coerción o ser forzado a participar en este Proyecto de Campo titulado "*Calidad de Vida en el Trabajo del Personal de Intendencia de una Dependencia de una Universidad Pública*"

Propósitos de la Investigación

Esta investigación es conducida por el Lic. Oswaldo Jiménez Sánchez quien es estudiante de la Maestría en Psicología Laboral y Organizacional de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

Entiendo que el propósito de este Proyecto de Campo es conocer *la percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo del personal de Intendencia*. Estoy informado de que si participo en este Proyecto se me solicitara responder a preguntas acerca de *sobre este tema*.

¿Qué se me solicitará en este Proyecto de Campo?

Yo estoy informado de que se me solicitara responder unas Encuestas en lápiz y papel y preguntas de una Entrevista. El tiempo total aproximado que invertiré será entre 30 y 40 minutos. También estoy informado que no hay compensación monetaria por participar en este estudio.

Entiendo que los resultados de este Proyecto de Campo pueden no beneficiarme en este momento, pero que en un futuro tienen posibilidades de beneficiar a compañeros trabajadores.

Riesgos

Yo entiendo que no hay riesgos probables o incomodidad por lo que estoy de acuerdo en participar en este estudio.

Participación voluntaria

Mi participación es totalmente voluntaria. Estoy enterado de que no hay consecuencias negativas por el rechazo a participar. Además, estoy enterado de que todas mis respuestas a las preguntas se mantendrán confidenciales y que únicamente se me identificara con un número.

Derecho a retirarse del Proyecto de Campo

Yo puedo retirarme del Proyecto de Campo en cualquier momento sin ninguna consecuencia negativa y también solicitar que los resultados de mi participación y número de identificación sean retirados de la base de datos o que sean destruidos. Además, tengo la oportunidad de hacer preguntas sobre el Estudio hasta que se me responda a mi satisfacción.

Anonimato

Entiendo que todas mis respuestas a las preguntas se mantendrán anónimas. Los resultados del estudio pueden ser publicados, pero, mi nombre o identidad no será revelado, ni aparecerá en ninguno de los resultados.

¿A quién puedo contactar si tengo preguntas acerca de este estudio?

Cualquier pregunta relacionada con esta Investigación o con mi participación en este estudio, antes y después de mi consentimiento será respondida por el **Lic Oswaldo Jiménez Sánchez**, en las Oficinas Administrativas de la Facultad de Psicología. Universidad Autónoma de Nuevo León, Mutualismo # 100, Col. Mitras Centro, Monterrey, N. L., C.P. 64460, Teléfonos: (81) 83 33 78 59, 83 33 67 44, Fax. (81) 83 48 37 81

Correo electrónico del Lic Oswaldo Jiménez Sánchez: Jiménez_js@hotmail.com
Monterrey, N. L.

Mayo de 2010

Anexo 5

http://www.cruzrojamexicana.org.mx/pagnacional/n1.jsp?id_articulo=207

Fecha de Consulta: 8 mayo 2010

Cursos Capacitación Cruz Roja Mexicana

Básico de Extintores

Dirigido a: Amas de casa, personal de escuelas y/o personal administrativo.

Objetivo:

Al finalizar el curso el participante utilizará correctamente un extintor para controlar un conato de incendio en áreas abiertas y cerradas.

Temario:

- * Laboratorio de fuego
- * Protocolo para el ingreso a casa de humo
- * Uso y manejo de extintores
- * Rescate y entrega de pacientes con el ABC de los primeros auxilios

Duración: 4 hrs. Teoría 1 hrs. Práctica 3 hrs.

Primeros Auxilios.- Nivel Básico

Dirigido a: Brigadistas de primeros auxilios y personal relacionado con la seguridad

Objetivo:

Al finalizar el curso los participantes determinarán la atención de urgencia a seguir con base en los signos y síntomas que presente el lesionado.

Temario:

- | | |
|------------------------------------|------------------------------|
| * Evaluación Primaria y Secundaria | * Intoxicaciones |
| * Hemorragias | * Trauma en extremidades |
| * Soporte Básico de Vida | * Movilización de Lesionados |
| * Estado de Shock | * Víctima Inconsciente |
| * Quemaduras | * Botiquines |
| * Vendajes | |
| * Heridas | |

Duración: 16 hrs. Teoría 8 hrs. Práctica 16 hrs.

Reanimación Cardiopulmonar Integral

Dirigido: Brigadistas de primeros auxilios, personal relacionado con la seguridad, personal de escuelas, guarderías restaurantes y/o amas de casa.

Objetivo:

Al finalizar el curso los participantes aplicarán las técnicas de Reanimación Cardiopulmonar para dar soporte básico de vida en paro Cardiorespiratorio.

Temario:

- * Paro Respiratorio en adulto
- * Paro Respiratorio en niños
- * Obstrucción de la vía aérea en adulto
- * Obstrucción de la vía respiratoria en niños
- * Paro cardiorespiratorio en adulto
- * Paro cardiorespiratorio en niños
- * Paro respiratorio en bebés
- * Obstrucción de la vía aérea en bebés
- * Paro cardiorespiratorio en bebés

Duración: 9 hrs. Teoría 3 hrs. Práctica 5 hrs.

Anexo 6

<http://www.proteccioncivil.gob.mx/Portal/PtMain.php?nldHeader=2&nldPanel=118&nldFooter=22> Fecha de consulta: 8 mayo 2010

Cursos Sistema Nacional de Protección Civil

Acciones Básicas de Protección Civil en tu Comunidad

Prepárate para ayudar a tu comunidad y proteger a las personas ante la presencia de un desastre natural o humano.

Curso con reconocimiento del Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED).

Dirigido a: A toda persona interesada en el tema de protección civil.

Te permitirá:

Tener el conocimiento básico de la protección civil para poder ayudar a tu comunidad y proteger a las personas ante la presencia de un desastre.

Información adicional:

Temario: Comprendiendo los desastres, Diagnóstico del riesgo en la comunidad, Brigadistas Comunitarios de Protección Civil, Emergencias, Simulacro.

Reconocimiento: Al finalizar y aprobar el curso podrás obtener un reconocimiento avalado por el Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED).

Políticas: Curso abierto, sin costo, de autoaprendizaje. La inscripción tiene vigencia de 3 meses, si después de este tiempo no has tomado al menos el 50% del curso, se te dará de baja; y si quieres acceder nuevamente, tienes que volver a inscribirte.

Duración estimada: 4 horas

El curso se ofrece a través del portal de [capaciNET](http://www.capacinet.gob.mx) (www.capacinet.gob.mx), para poder inscribirte es necesario que te registres como usuario del portal, es un proceso rápido y sencillo. Puedes [Registrarte](#) en el portal desde aquí.

Podrás tomar el curso en el tiempo que tu quieras, es decir, entrar cuantas veces lo consideres necesario para concluir con éxito tu aprendizaje.

Para ingresar al curso después de haberte registrado, dirígete a la página de [capaciNET](#), ingresa tu correo y contraseña donde es requerido, y busca el curso "Acciones Básicas de Protección Civil en tu Comunidad".